



UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Sara Carreiro da Costa

O PAPEL DE UMA TÉCNICA DE
ORIENTAÇÃO, RECONHECIMENTO E
VALIDAÇÃO DE COMPETÊNCIAS NUM
CENTRO QUALIFICA

Relatório de Estágio no âmbito do Mestrado em Ciências da
Educação orientado pela Professora Doutora Cristina Maria
Coimbra Vieira e apresentado à Faculdade de Psicologia e de
Ciências da Educação da Universidade de Coimbra

Julho de 2023

“If you assume that there is no hope, you guarantee that will be no hope.

If you assume that there is an instinct for freedom, that there are opportunities to change things, then there is a possibility that you can contribute to making a better world.”

Noam Chomsky

AGRADECIMENTOS

A um passo de concluir mais uma etapa da minha vida, esta que foi a mais especial até agora, resta-me agradecer a toda a gente que me acompanhou e que, de alguma forma, me ajudou a chegar até aqui.

À Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra e a todos/as os/as docentes com quem tive a oportunidade de me cruzar, agradeço por todas as aprendizagens e ensinamentos constantes.

À Professora Doutora Cristina Vieira, a minha orientadora de estágio, por toda a disponibilidade, orientação, preocupação, motivação, compreensão e, ainda, por nos incentivar a ser melhores pessoas e profissionais.

À Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra e sua equipa, por me terem acolhido da melhor maneira e por me terem dado a oportunidade de evoluir enquanto profissional.

À Dr^a. Sandra Simões, orientadora do local de estágio, por todo o apoio, confiança e ajuda durante este ano.

Às pessoas que me acolheram desde o primeiro dia no Centro Qualifica, a Inês, a Raquel, a Margarida e a Marta, agradeço por me terem feito sentir parte da equipa, por todas as aprendizagens e por todos os momentos descontraídos.

Aos meus pais. Faltam-me as palavras quando é para falar sobre vós. Por tudo e por nada. Por me terem dado a oportunidade de vivenciar os melhores anos da minha vida, por todo o apoio e compreensão constante, por nunca me deixarem desistir e, principalmente, por me tornarem alguém. Nunca irei conseguir retribuir tudo o que fazem diariamente por mim, serei eternamente grata. Ao meu irmão, pela constante preocupação e por, de alguma forma, acreditar em mim. Às pessoas mais importantes da minha vida, o meu propósito será sempre deixar-vos orgulhosos.

Ao Daniel, pelo amor incondicional, por ser conforto e casa. Por ser o meu lado mais racional, por toda a paciência e por me fazer tão feliz. Nada seria igual sem ti.

Às amigas que Coimbra me deu, em especial à Rita e à Kika, por serem o verdadeiro significado do que “Coimbra une, ninguém separa”.

Um agradecimento muito especial a duas amigas que estiveram comigo em todos os momentos. À Francisca, pela amizade sincera e verdadeira, pelo companheirismo, por acreditar mais em mim do que eu própria e por ser incansável em todos os momentos, bons e maus. Não me lembro da minha vida sem ti.

À Jess, com quem eu partilho (quase) toda a minha vida, por ter sido a melhor colega de casa, por nunca me ter deixado desistir quando era tudo o que eu mais queria e por ter sido o meu ombro amigo quando eu mais precisei. Tens o melhor coração que eu já conheci. Mil obrigadas por acreditares em mim e por torceres, sempre, por mim. Como tu há poucas ou nenhuma. Agora serei eu a torcer por ti, sempre.

A ti, Coimbra, por me teres visto no meu melhor e no meu pior. É com grande emoção que te digo adeus, mas, no fundo, nunca me conseguirei despedir de ti. Deste-me muito, mais do que alguma vez pensei ser possível.

À minha restante família e amigos/as, por terem sido incansáveis e por serem fundamentais na minha vida.

RESUMO

A Educação de Adultos tem cada vez mais um papel fundamental em todo o mundo, sobretudo devido à valorização da educação e formação ao longo da vida e às exigências elevadas de qualificações e de formação. Neste sentido, o aumento das qualificações de pessoas adultas é uma grande preocupação, visto que se assiste a uma grande valorização de pessoas qualificadas não só pelas entidades empregadoras, mas também pelos próprios adultos, de quem se querem ver as suas competências certificadas, numa sociedade, também, qualificada.

É, desta forma, que se verifica uma aposta nas políticas públicas, por parte do Governo, para o aumento de pessoas adultas qualificadas e certificadas. Depois de vários avanços e retrocessos nesta matéria, foi em 2016 que foram criados os Centros Qualifica. O nosso estágio curricular foi realizado no Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, desde de setembro de 2022 até maio de 2023, no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, sendo a nossa principal função a de Técnica de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (TORVC).

Os Centros Qualifica são os únicos que dispõem, como oferta formativa e qualificante, do Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) para os adultos que pretendem obter o nível básico ou nível secundário. Assim, os Centros Qualifica têm tido, nos últimos anos, uma grande adesão por parte de pessoas adultas, por ser um processo que tem tido bastante sucesso, e o acompanhamento da TORVC do início até ao fim do percurso qualificante é um aspeto crucial para a conclusão com êxito dos percursos individuais.

Desta maneira, o presente relatório designado “O papel de uma Técnica de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências num Centro Qualifica”, faz uma descrição do nosso papel enquanto estagiária, das funções e de todas as atividades significativas que realizamos junto de pessoas adultas que procuram e querem ver as suas competências certificadas.

Palavras-chave: Educação de Adultos; Qualificação e Certificação; População Ativa; Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC); Técnica de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (TORVC).

ABSTRACT

Adult Education plays an increasingly fundamental role worldwide, mainly due to the valorisation of lifelong education and training, as well as the high demands for qualifications and training. In this sense, the increase in qualifications for adult individuals is a major concern, as there is a significant appreciation for qualified individuals not only by employers but also by adults themselves, who seek to have their competencies certified in a qualified society.

It is through this that an investment in public policies by the Government is observed, aiming at the development of adult education in Portugal and consequently, a significant increase in qualified and certified adult individuals. After many advances and setbacks in this matter, the Qualifica Centers were created in 2016. Our curricular internship took place at the Qualifica Center of the School of Hotel Management and Tourism of Coimbra, from September 2022 to May 2023, within the scope of the Master's Degree in Educational Sciences at the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the University of Coimbra, with the main role of being a Technician of Orientation, Recognition, and Validation of Competencies (TORVC).

The Qualifica Centers are the only ones that offer the Recognition, Validation, and Certification of Competencies (RVCC) process as a training and qualifying option for adults seeking to obtain basic or secondary level qualifications. Therefore, in recent years, the Qualifica Centers have been highly sought after by adult individuals, due to the successful nature of the process and the support provided by TORVC throughout the qualifying journey it is a crucial aspect for the successful of individuals courses.

Thus, this report entitled "The role of a Technician of Orientation, Recognition and Validation of Competencies in a Qualifica Center" provides a description of our role as intern, functions, and all significant activities carried out with adult individuals seeking to have their competencies certified.

Keywords: Adult Education; Qualification and Certification; Active population; Recognition, Validation and Certification of Competencies Process (RVCC); Technician of Orientation, Recognition and Validation of Competencies (TORVC).

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS

RESUMO

ABSTRACT

LISTA DE SIGLAS

INTRODUÇÃO 11

CAPÍTULO I: CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO 13

Introdução..... 14

1. Turismo de Portugal 14

2. Escolas do Turismo de Portugal..... 18

3. Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra 20

4. Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra..... 21

Conclusão 24

CAPÍTULO II: ENQUADRAMENTO TEÓRICO 26

Introdução..... 27

1. Evolução da educação de adultos..... 27

2. Políticas públicas em Portugal para o aumento das qualificações de pessoas adultas
30

3. Centros Qualifica..... 34

3.1. Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) 36

3.2. Acelerador Qualifica 38

3.3. Passaporte Qualifica..... 39

4. Papel de um/a Técnica/o de Orientação, Reconhecimento e Validação de
Competências..... 39

Conclusão 41

CAPÍTULO III: ATIVIDADES DE ESTÁGIO 43

Introdução..... 44

1. Objetivos de estágio 44

2. Descrição das atividades de estágio	46
Conclusão	61
CAPÍTULO IV: AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO	62
Introdução.....	63
1. Heteroavaliação.....	63
2. Autoavaliação.....	65
CAPÍTULO V: CONSIDERAÇÕES FINAIS	68
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS.....	75
APÊNDICES	78

LISTA DE SIGLAS

SRIJ – SERVIÇO DE REGULAÇÃO E INSPEÇÃO DE JOGOS

BEST – Business education for Smart Tourism

MOOC – Massive open Online Courses

TTT – Tourism Training Talent

LAE – Laboratórios Abertos de Experimentação

CNO – Centro Novas Oportunidades

NUT – Nomenclatura de Unidade Territorial

ACC – Áreas de Competência-Chave

EHTC – Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

ANEFA – Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos

PRODEP – Programa de Desenvolvimento Educativo para Portugal

CRVCC – Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competência

DGFV – Direção Geral de Formação Vocacional

INO – Iniciativa Novas Oportunidades

EFA – Educação e Formação de Adultos

ANQ – Agência Nacional para a Qualificação

ANQEP – Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional

CQEP – Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional

ALV – Aprendizagem ao Longo da Vida

CAC – Comissões de Avaliação e Certificação

CLC – Cultura, Língua e Comunicação

CD – Competência Digital

MCT – Matemática, Ciências e Tecnologias

CE – Cidadania e Empregabilidade

CPSA – Competências Pessoais, Sociais e de Aprendizagem

CP – Cidadania e Profissionalidade

STC – Sociedade, Tecnologia e Ciência

PRR – Programa de Recuperação e Resiliência

SIGO – Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa

PDV – Portefólio de Desenvolvimento Vocacional

PIE – Plano Individual de Desenvolvimento

PIC – Projeto Individual de Carreira

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

FPCE-UC – Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de
Coimbra

CQ – Centro Qualifica

INTRODUÇÃO

O estágio de que damos conta neste relatório está inserido no plano de estudos do 2º ano do Mestrado em Ciências da Educação, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Foi orientado pela Professora Doutora Cristina Vieira e foi realizado no Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo da Universidade de Coimbra.

Este relatório pretende evidenciar todas as aprendizagens desenvolvidas e as competências adquiridas por nós, ao longo do estágio curricular, realizado no período de setembro de 2022 e maio de 2023, bem como mostrar como foram postos em prática todos os conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado em Ciências da Educação.

O Mestrado em Ciências da Educação tem como objetivos “conceber, planificar, desenvolver e avaliar programas e atos educativos, formais ou não formais, que melhor sirvam as necessidades pessoais e das comunidades e contextos onde os indivíduos interagem; desenvolver todas as atividades relativas aos processos de mediação educativa ao longo da vida, nomeadamente dos destinados à (re)construção de identidades pessoais e profissionais” (Universidade de Coimbra, 2023)¹, sendo que foram alguns destes objetivos que nos deram motivação extra para realizar o mestrado e, conseqüentemente, o estágio curricular.

Para além disso, a escolha do local para estagiar, o Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, deveu-se a querermos experimentar valências que nunca antes tínhamos experienciado, neste caso a Educação de Adultos, já que é um domínio de conhecimentos e de práticas de que falamos bastante nas unidades curriculares do supramencionado mestrado. Ademais, importa referir que a criação e o desenvolvimento dos Centros Qualificas foi sempre algo que nos despertou alguma curiosidade, para compreendermos como funcionam e se, realmente, fazem a diferença na vida de pessoas adultas, já que foi algo sempre bastante abordado ao longo do mestrado e, até, da licenciatura.

Assim sendo, o presente relatório divide-se em cinco capítulos distintos. O primeiro capítulo é dedicado à caracterização da instituição que nos acolheu, abordando o Turismo de Portugal, as Escolas do Turismo de Portugal, depois especificamente a Escola de

¹ Fonte: <https://apps.uc.pt/courses/pt/course/1312> (consultado a 6 de julho de 2023).

Hotelaria e Turismo de Coimbra para, por fim, nos dedicarmos à descrição do Centro Qualifica.

Num segundo capítulo, é feito o enquadramento teórico, ou seja, abordamos alguns temas importantes para contextualizar as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, sendo estes temas a evolução da educação de adultos, as políticas públicas para o aumento das qualificações de pessoas adultas em Portugal, os Centros Qualifica e, dentro deste tema, desenvolvemos três tópicos de extrema importância que são o Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC), o Passaporte Qualifica e o Acelerador Qualifica, e, como último aspeto, fazemos referência ao papel de um/a Técnico/a de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (TORVC).

De seguida, no terceiro capítulo descrevemos, então, as atividades realizadas por nós ao longo do estágio, assim como apresentamos o nosso projeto de estágio, com os objetivos gerais e específicos desenvolvidos por nós.

O quarto capítulo divide-se em duas partes, onde tratamos de toda a avaliação do estágio. Primeiro, a heteroavaliação feita pela nossa orientadora de estágio local e, ainda, pelos/as candidatos/as que tivemos a oportunidade de acompanhar ao longo do estágio. Numa última parte, é feita a nossa autoavaliação, onde falamos acerca dos desafios e obstáculos que enfrentamos, como também dos pontos fortes e dos pontos fracos do nosso estágio.

Por fim, no quinto e último capítulo, fazemos uma reflexão final em torno do estágio, reforçando os ensinamentos e as aprendizagens que realizámos ao longo do mesmo e a importância que esta experiência teve para o nosso desenvolvimento enquanto futura profissional.

CAPÍTULO I: CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO

Introdução

O primeiro capítulo destina-se ao enquadramento institucional onde se realizou o estágio curricular, sendo este importante para contextualizar todo o relatório e, especialmente, as atividades realizadas ao longo do estágio.

Neste sentido, começamos por abordar o Turismo de Portugal, que tutela todas as Escolas de Turismo de todo o país, identificando a sua visão, missão, valores e alguns dos princípios pela qual se rege.

De seguida, mencionamos as Escolas do Turismo de Portugal, apresentando a sua vasta oferta formativa, bem como as escolas existentes por todo o país. O terceiro tópico é dedicado à Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, descrevendo-se o seu funcionamento e quais as opções de formação académica e profissional que oferece.

O próximo ponto é dedicado ao local específico onde foi realizado o estágio: o Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. Procede-se a uma caracterização acerca do seu funcionamento, das suas funções, da sua equipa e das suas instalações, bem como das respostas formativas que o Centro Qualifica oferece, nomeadamente ao nível da obtenção de uma certificação de nível básico, secundário e/ou profissional.

Por fim, fazemos uma pequena conclusão para reforçar, mais uma vez, qual o papel da instituição onde foi realizado o estágio e uma breve ligação para o próximo capítulo.

1. Turismo de Portugal

O Turismo de Portugal caracteriza-se por estar integrado no Ministério da Economia e do Mar, agrupando numa única entidade as competências institucionais relativas à dinamização do turismo (Turismo de Portugal, 2023).

Desta forma, apresenta como missão “promover Portugal como destino turístico; apoiar o desenvolvimento das infraestruturas turísticas e o investimento no setor; desenvolver a formação de recursos humanos; regular e fiscalizar os jogos de fortuna ou azar” e, ainda, como visão “Uma estratégia; Um compromisso; Uma organização para o desenvolvimento do turismo nacional”² (Turismo de Portugal, 2023).

² Fonte:

https://www.turismodeportugal.pt/pt/quem_somos/Organizacao/Missao_Visao/Paginas/default.aspx (consultado a 27 de Fevereiro de 2023).

É neste sentido que o Turismo de Portugal é a Autoridade Turística Nacional, sendo responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da sua atividade e com uma relação bastante favorecida com outras entidades públicas, reforçando o turismo como um dos principais motores de crescimento da economia portuguesa (Turismo de Portugal, 2023).

No que concerne à sua estrutura, o Turismo de Portugal está organizado em direções e departamentos, tendo três áreas de atuação: Planeamento, Negócio e Suporte (Turismo de Portugal, 2023). Relativamente ao Planeamento, este diz respeito à “Direção de Estratégia, Direção de Gestão do Conhecimento e Departamento de Auditoria e Controlo de Gestão”, ao Negócio, à “Direção de Valorização da Oferta, à Direção de Apoio ao Investimento, à Direção de Apoio à Venda, à Direção de Formação e Rede Escolar, ao Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos e Departamento de Internacionalização” e, por fim, ao Suporte à “Direção Financeira e de Tecnologias, Direção de Recursos Humanos, Direção Jurídica e Departamento de Comunicação”³ (Turismo de Portugal, 2023).

É fundamental reforçar que o Turismo de Portugal está presente por todo o mundo, promovendo Portugal e apoiando diversos negócios das empresas, nomeadamente na Alemanha, Países Baixos/Holanda, Brasil, Canadá, China, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos da América, França, Índia, Irlanda, Itália, Japão, Polónia, Reino Unido, República Checa e Rússia. Para além disso, está presente também na Austrália, Singapura, Israel e Países da Península Arábica para desenvolver iniciativas em mercados que são considerados de atuação seletiva (Turismo de Portugal, 2023).

O Turismo de Portugal assenta em dois grandes princípios, são eles a Qualidade e a Sustentabilidade, tornando-se cada vez mais expressivos. Primeiramente, o conceito de qualidade tem sido debatido em diversas áreas do turismo, pois “a gestão do turismo, visa garantir que os serviços e produtos turísticos fornecidos correspondem ou superam as expectativas dos turistas e em mercados cada vez mais competitivos, a preocupação com a qualidade do serviço tem crescido de forma significativa”⁴ (Turismo de Portugal, 2023). Em segundo e último lugar, a ideia de sustentabilidade tem ganho cada vez mais relevância não só em todo o mundo, mas também no turismo, tendo sido o ano de 2017 o Ano Internacional do Turismo Sustentável pela Organização das Nações Unidas, sendo

³ Fonte: https://www.turismodeportugal.pt/pt/quem_somos/Organizacao/Organica/Paginas/default.aspx (consultado a 27 de fevereiro de 2023).

⁴ Fonte: https://www.turismodeportugal.pt/pt/quem_somos/gestao/qualidade-sustentabilidade/Paginas/default.aspx (consultado a 27 de fevereiro de 2023).

que o turismo sustentável tem ganho alguma importância nos dias de hoje (Turismo de Portugal, 2023).

Posto isto, importa referir que o Turismo de Portugal (2023) desenvolve o seu trabalho através de quatro pontos fundamentais, sendo eles promover o destino Portugal, desenvolver e apoiar empresas, regular e inspecionar o jogo e qualificar e formar recursos humanos. O primeiro ponto, promover o destino de Portugal, refere-se a fomentar o nosso país enquanto destino rico para diversas papéis, sendo eles visitar Portugal, viver, estudar e até ser um destino capaz de acolher grandes eventos internacionais e nacionais, trabalhando com as equipas do Turismo de Portugal no estrangeiro, para além de que a plataforma digital de promoção do nosso país, que se designa como *VisitPortugal*, é um benefício para levar o turismo além de Portugal (Turismo de Portugal, 2023).

O segundo ponto, desenvolver e apoiar empresas, diz a respeito às empresas e ao apoio técnico e financeiro no turismo, sendo que o mesmo visa, segundo o Turismo de Portugal (2023), “incrementar a qualidade das infraestruturas turísticas, o desenvolvimento de novos produtos, a transformação dos modelos de negócio e o apoio à inovação, ao empreendedorismo e às startups de turismo”⁵. Ademais, o Turismo de Portugal coopera para qualificar e aumentar a oferta turística, apoia o investimento turístico e promove a inovação e o empreendedorismo (Turismo de Portugal, 2023).

Relativamente ao terceiro ponto, regular e inspecionar o jogo, trata-se aqui da inspeção e regulação da exploração e prática do jogo em Portugal, atividades que são praticadas pela Comissão de Jogos e pelo Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ), tendo os poderes de controlo no que respeito a jogos de fortuna ou azar em casinos e salas de bingo (Turismo de Portugal, 2023).

Por fim, no que concerne ao terceiro ponto, qualificar e formar recursos humanos, o Turismo de Portugal aposta na valorização das profissões relacionadas com o turismo, assim como na sua formação para consolidar a competitividade do turismo. Para contribuir para a qualificação destas pessoas, o Turismo de Portugal desenvolveu uma plataforma completamente online, a Academia Digital, que conta com diversas formações online, síncronas e assíncronas, gratuitas ou não gratuitas, para todos os profissionais do turismo e até para pessoas que pretendem formar-se em turismo.

⁵ Fonte: <https://www.turismodeportugal.pt/pt/o-que-fazemos/desenvolver-apoiar-empresas/Paginas/default.aspx> (consultado a 27 de fevereiro de 2023).

O Turismo de Portugal conta com diversos projetos formativos que estão disponíveis como uma oportunidade para os profissionais de turismo, nomeadamente, a Formação + Próxima, com o principal objetivo de capacitar os profissionais do setor do turismo, adaptada às necessidades locais em cooperação com os municípios; o Programa Upgrade Digital ,para capacitar digitalmente em todas as áreas do turismo; o Programa Upgrade Sustentabilidade, com formação para a sustentabilidade em turismo (ambiental, económica e social); o Programa BEST – *Business Education for Smart Tourism*, para preparar gestores empreendedores do turismo; o Programa *Clean & Safe*, com formação em higiene e segurança, atenta às regras da Direção-Geral da Saúde para uma resposta segura à situação do COVID-19; Formação Executiva com o objetivo de tornar capazes os profissionais em funções de gestão e em funções operacionais (Turismo de Portugal, 2023).

Por conseguinte, a Academia Digital disponibiliza, ainda, um conjunto de MOOCs, *Massive Open Online Courses*, muitos deles criados pelas diversas Escolas do Turismo de Portugal e outros por entidades parceiras, que proporcionam exercícios de autoformação, sendo todos de elevada qualidade e certificados pelo Turismo de Portugal, sendo ainda fomentados pelos melhores formadores nacionais ou internacionais (Turismo de Portugal, 2023).

Tendo em conta que o Turismo de Portugal não só tem uma preocupação por formar pessoas nacionais, mas também em contribuir para a formação de pessoas internacionais, é neste sentido que existe um regime especial para alunos internacionais que tenham interesse em frequentar os muitos cursos existentes. Este regime especial destina-se a alunos que “não tenham nacionalidade portuguesa, não sejam nacionais de Estados-membro da União Europeia ou não residam em Portugal há mais de dois anos ininterruptamente”⁶ (Turismo de Portugal, 2023).

O programa *Tourism Training Talent* (TTT), premiado pela Organização Mundial do Turismo, dedicado a formar futuras gerações de recursos humanos do turismo, abrangeu mais de 3000 alunos por ano, com o objetivo de os preparar para o seu primeiro emprego, da mesma maneira que qualificou 5000 de profissionais desta atividade. Desta forma, este programa foca-se, essencialmente, “no talento das pessoas, no desenvolvimento de *soft skills*, na inovação, na aplicação da formação a outros segmentos e atividades e na

⁶ Fonte: <https://www.turismodeportugal.pt/pt/Noticias/Paginas/candidaturas-regime-especial-alunos-internacionais-2023-2024.aspx> (consultado a 27 de fevereiro de 2023).

globalização dos profissionais do turismo, como base para sucesso do turismo em Portugal”⁷ (Turismo de Portugal, 2023). Além disso, este programa centra-se em diversas áreas, tais como “empreendedorismo, línguas, marketing digital, *revenue management*, enologia, turismo ao ar livre e turismo cultural e património” (Turismo de Portugal, 2023).

O Turismo de Portugal conta, ainda, com novos projetos como é o caso do *Tourism Creative Factory* e os Laboratórios Abertos de Experimentação (LAE) que contribuem para desenvolver o incentivo à inovação e ao empreendedorismo, que determinam o papel da formação a outras áreas e valorizando as suas carreiras (Turismo de Portugal, 2023).

2. Escolas do Turismo de Portugal

As Escolas do Turismo de Portugal são escolas que promovem a formação em áreas do turismo, tendo um papel cada vez mais importante fora e dentro de Portugal, para formar profissionais dotados de competências e aptidões para levar o nome do turismo cada vez mais longe.

Por esta razão, as Escolas do Turismo de Portugal têm como missão “o desenvolvimento da formação de recursos humanos para o setor do turismo e a respetiva investigação técnico-pedagógica, bem como a coordenação, execução e reconhecimento dos cursos e ações de formação profissional para essa área, além de certificar a aptidão profissional para o exercício das profissões turísticas (in DL n°129/2012, de 22 de junho)”⁸ (Turismo de Portugal, 2023). E, ainda, em termos de objetivos, estas entidades visam “contribuir de forma decisiva para a produção de valor na qualificação dos recursos humanos, em conformidade com os eixos de atuação da Estratégia Turismo 2027”⁹ (Turismo de Portugal, 2023).

Neste sentido, as Escolas do Turismo de Portugal englobam 12 entidades, espalhadas de norte a sul de Portugal, nomeadamente, em Viana do Castelo, Porto, Douro – Lamego, Coimbra, Oeste, Portalegre, Lisboa, Estoril, Setúbal, Portimão, Algarve e Vila Real de Santo António (Turismo de Portugal, 2023). Estas escolas têm como grande finalidade

⁷ Fonte: <https://www.turismodeportugal.pt/pt/o-que-fazemos/qualificar-formar-recursos-humanos/Paginas/default.aspx> (consultado a 27 de fevereiro de 2023).

⁸ Fonte: <https://escolas.turismodeportugal.pt/p/quem-somos/> (consultado a 27 de fevereiro de 2023).

⁹ Fonte: <https://escolas.turismodeportugal.pt/p/quem-somos/> (consultado a 27 de fevereiro de 2023).

preparar os jovens para o mercado de trabalho e qualificar estes mesmos jovens no setor do turismo, assim como prestigiar as profissões turísticas e respetivas áreas.

O Programa *Tourism Training Talent* (TTT), descrito anteriormente, foi distinguido pela Organização Mundial de Turismo com o primeiro lugar na categoria Inovação e Políticas Públicas da 14^a edição dos prémios UNWTO, pela capacidade em formar as gerações futuras (Turismo de Portugal, 2023). Este programa, tão conhecido nas Escolas Turismo de Portugal, caracteriza-se como um programa focalizado nas pessoas e no seu talento para as áreas do turismo, assim como na promoção de competências e na inovação dos profissionais do turismo com o grande objetivo do seu sucesso. Importa reforçar que este programa visa “aumentar as competências dos alunos e profissionais; adaptar a formação às novas tendências, abrindo as escolas à comunidade; incentivar a inovação e o empreendedorismo; ampliar o papel da formação a outras atividades, valorizando as carreiras e promovendo o trabalho no turismo”¹⁰ (Turismo de Portugal, 2023).

As Escolas Turismo de Portugal apresentam uma vasta oferta formativa focada, claro, nas áreas do turismo. Primeiramente, existem cursos de especialização tecnológica – acesso ao 12^o ano, cursos *on-the-job* – acesso ao 11^o ou 12^o ano, cursos profissionais – acesso ao 9^o ano, parcerias com o ensino superior, formação executiva e consultoria financeira. Todos estes cursos referidos anteriormente têm também várias ofertas formativas, como por exemplo Gestão Hoteleira e Alojamento, Gestão de Restauração e Bebidas, Gestão e Produção de Cozinha, Gestão e Produção de Pastelaria, Gestão de Turismo, Turismo de Natureza e Aventura, Turismo Cultural e Património, Técnico(a) de Alojamento Hoteleiro, Técnico(a) de Restaurante/Bar, Técnico(a) de Cozinha/Pastelaria, entre outros (Turismo de Portugal, 2023).

Para além da ampla oferta formativa apresentada anteriormente, as Escolas Turismo de Portugal têm uma oferta de estágios internacionais e nacionais e programas de intercâmbio. Relativamente aos estágios internacionais, o grande objetivo é o forte contacto intercultural que as profissionais de turismo necessitam, pelo que esse contacto com diversas culturas é um grande benefício para os estudantes quando entram no mercado de trabalho. Estes estágios podem ser candidaturas autopropostas, ou seja, o estudante é que propõe o local e o país onde deseja estagiar, sendo que lhe oferecem uma bolsa. Por sua vez, os estágios nacionais, isto é, dentro do país, permitem aos estudantes

¹⁰ Fonte: <https://escolas.turismodeportugal.pt/p/quem-somos/> (consultado a 27 de fevereiro de 2023).

colocar em prática aquilo que aprenderam durante as aulas e assim têm a oportunidade de desenvolver as suas competências e aptidões de uma forma mais prática, para além de que têm o primeiro contacto com o mercado de trabalho. Durante o estágio os estudantes são sempre orientados por professores tanto da escola como do local onde realizam o seu estágio (Turismo de Portugal, 2023).

Assim sendo, as Escolas Turismo de Portugal têm uma vasta oferta formativa, o que permite a capacitação e formação de um grande número de profissionais nas áreas do turismo, tornando-as em escolas prestigiadas e com grandes benefícios para quem lá se forma. Um dos grandes motivos pelos quais estas escolas são escolhidas é o facto de terem uma empregabilidade dos seus alunos superior a 93%. Além disso, têm parcerias e uma formação reconhecida pelas melhores empresas do setor do turismo, tanto a nível nacional como a nível internacional, têm a oferta de estágios internacionais totalmente financiados, beneficiam de uma grande rede de escolas líder na formação de recursos humanos na área do turismo, têm infraestruturas de grande qualidade e equipamentos avançados e os seus resultados são de excelência em competências internacionais e nacionais (Turismo de Portugal, 2023).

3. Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

Como referido anteriormente, existem diversas Escolas do Turismo de Portugal, sendo uma delas a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, que foi inaugurada em 1989, localizada na Quinta da Boavista, numa casa da família Barata Alpoim, adquirida pela Câmara Municipal nos anos 80 do séc. XX (Turismo de Portugal, 2023).

A principal missão da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra é contribuir para a formar e certificar pessoas capacitadas para trabalhar na área do turismo, hotelaria e restauração (Turismo de Portugal, 2023).

Tal como as outras escolas, disponibiliza uma vasta oferta formativa tanto cursos de formação inicial como formação contínua e executiva.

No que concerne à formação inicial, existem cursos de dupla certificação, cursos on-the-job e cursos de especialização tecnológica nas áreas de Cozinha e Pastelaria, Restaurante/Bar, Gestão Hoteleira, Gestão e Produção de Cozinha, Turismo de Natureza e Aventura, Turismo Cultural e Património, entre outros. Nos cursos de dupla certificação, existe o curso de Técnico(a) de Restaurante/Bar e o curso de Técnico(a) de

Cozinha/Pastelaria, nos cursos *on-the-job* são oferecidos os cursos de Técnicas de Cozinha/Pastelaria *On-The-Job* e o curso de Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas *On-The-Job*. Nos cursos de especialização tecnológica estão ao dispor os cursos de Gestão e Produção de Cozinha, Gestão Hoteleira e Alojamento, Turismo de Natureza e Aventura, Turismo Cultural e Património e Gestão de Restauração e Bebidas (Turismo de Portugal, 2023).

Por sua vez, relativamente à formação contínua e executiva existe uma ampla oferta de ações de formação em diversas áreas, como é o caso de gestão, marketing, línguas, atividades de *team building*, consultoria, formação à medida, entre muitas outras (Turismo de Portugal, 2023).

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, desenvolve, ainda, a pós-graduação de Gestão Turística e Hoteleira e a pós-graduação de Gastronomia, em parceria com a Escola Superior da Educação de Coimbra.

É necessário reforçar que a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra tem um vasto conjunto de infraestruturas de grande qualidade, que permitem o funcionamento pleno dos cursos referidos anteriormente, desde cozinhas equipadas, sala de enologia, auditório de cozinha, salas de informática e multimédia, restaurante e bar de aplicação, salas comuns e um *Bio Garden* e até um restaurante pedagógico, sendo este fundamental para os estudantes colocarem em prática tudo aquilo que aprenderam, bem como auxilia na preparação para o mundo do trabalho (Turismo de Portugal, 2023).

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra foi distinguida com a 10ª Bandeira Verde do Programa Internacional Eco Escolas, tendo também o selo da *Biosphere Committed*. Como referido anteriormente, o Turismo de Portugal tem tido uma grande preocupação com a sustentabilidade e as Escolas do Turismo de Portugal não são exceção, pelo que a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra tem desenvolvido diversos projetos nesta mesma área, com a colaboração de todos os alunos e de outras instituições que se juntaram também com a missão da promoção da sustentabilidade ambiental (Turismo de Portugal, 2023).

4. Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

Após descrever o Turismo de Portugal e as escolas que alberga, chegou a altura de falar do Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, sendo a única escola do Turismo de Portugal que comporta um Centro Qualifica.

Foi no ano de 2001 que abriu um Centro de Novas Oportunidades (CNO), o qual funcionou até ao ano de 2011. Em 2020, após 9 anos de interregno, abriu, com uma nova designação, o Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, integrando o Programa Qualifica. Este está a funcionar até ao presente, com as mesmas vertentes do anterior CNO. Desta forma, o Programa Qualifica “visa a aumentar a qualificação dos adultos e combater o défice estrutural de qualificações existentes em Portugal, proporcionando condições para o aumento da empregabilidade e da participação em atividades de formação, numa perspetiva de aprendizagem ao longo da vida” (Carta de Qualidade dos Centros Qualifica, 2022, p. 4).

O Centro Qualifica tem como missão “a promoção da aprendizagem ao longo da vida e a melhoria das qualificações, escolares e profissionais, valorizando os percursos individuais de cada pessoa” (Carta de Qualidade dos Centros Qualifica, 2022, p. 10). E, ainda, como princípios orientadores o foco nas pessoas, isto é, trabalham exclusivamente com e para pessoas, promover a conclusão de qualificações, melhorando as mesmas e a sua certificação total, fazer o acompanhamento dos percursos de qualificação dos adultos, ou seja, apoiar o/ adulto/a desde o início do processo até à sua conclusão, a certificação e, como último princípio orientador, os centros qualifica orientam para resultados (Carta de Qualidade dos Centros Qualifica, 2022).

Assim sendo, o Centro Qualifica tem várias respostas, sendo elas a certificação escolar e a certificação profissional. No que diz respeito à certificação escolar, esta é desenvolvida através do Processo (RVCC), tendo a vertente do Nível Básico, 4º ano de escolaridade, 6º ano de escolaridade e 9º ano de escolaridade, e o Nível Secundário, 12º ano. No entanto, importa reforçar que também é possível a dupla certificação, isto é, a obtenção da certificação escolar e profissional em simultâneo. Por sua vez, no que concerne à certificação profissional, o Centro Qualifica disponibiliza algumas ofertas formativas todas na área de turismo e hotelaria. São elas, Cozinheiro/a nível 2, Empregado/a de Restaurante Bar nível 2, Técnico/a de Cozinha/Pastelaria nível 4, Técnico/a de Restaurante Bar nível 4, Técnico/a de Informação e Animação Turística nível 4 e Técnico/a de Agência de Viagens e Transportes nível 4.

Desta forma, o Centro Qualifica promove a aprendizagem ao longo da vida e pretende a certificação e a qualificação de uma grande parte da população, para isso desloca-se, através das itinerâncias, junto de pessoas que não se conseguem deslocar ao Centro Qualifica e não conseguem realizar o processo online, por não terem competências

digitais, sendo o único requisito serem abrangidas pela NUT III – Região de Coimbra. Como exemplo de deslocações que a equipa do Centro Qualifica faz regularmente podemos apontar as idas às freguesias de Arazede, Condeixa, Santo Varão, São João do Campo, Cadima, Febres, entre outras.

Para a realização destas itinerâncias é o Centro Qualifica que contacta as juntas de freguesia incluídas na NUT III respetiva, para a realização de sessões de informação junto da população, esclarecendo todas as dúvidas sobre o funcionamento do processo RVCC escolar e/ou profissional, bem como do Centro Qualifica.

No que se refere à equipa e ao funcionamento do Centro Qualifica existe uma equipa adequada e completamente competente, fazendo parte da mesma uma Coordenadora, uma Técnica Administrativa, duas Técnicas de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (TORVC) a tempo inteiro e, ainda, duas Formadoras para o Processo RVCC escolar que analisam todas as Áreas de Competência Chave (ACC). Para além desta equipa, há ainda a levar em conta o trabalho dos formadores para o processo de certificação profissional, nas áreas descritas anteriormente, que, maioritariamente, também são professores na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. Por conseguinte, o Centro Qualifica funciona em horário laboral, mas também em horário pós-laboral, consoante as disponibilidades dos/as candidatos/as, para além de que o atendimento aos/às candidatos/as poderá ser de forma síncrona ou assíncrona.

Por sua vez, no que respeita às instalações do Centro Qualifica, este dispõe de instalações adequadas, sendo elas uma sala para o acolhimento e atendimento dos/as candidatos, individualmente ou em grupo, e também para reuniões de equipa, dois gabinetes para atendimento individual, uma sala onde se disponibiliza um computador onde se poderá realizar as apresentações de júri e, por fim, duas casas-de-banho. Para além destas infraestruturas, o Centro Qualifica disponibiliza acesso à Internet a todos/as os/as candidatos/as que necessitem da mesma e, importa realçar que, todas estas salas e gabinetes estão acessíveis a todas as pessoas, incluindo as pessoas de mobilidade reduzida.

Ainda, no que respeita ao processo RVCC, existe o Acelerador Qualifica, que é uma medida que está enquadrada no Plano de Recuperação e Resiliência (2023)¹¹, em que se o/a candidato/a obtiver a certificação, isto é, concluir o nível básico e/ou nível secundário

¹¹ Fonte: https://www.anqep.gov.pt/np4/?newsId=855&fileName=Acelerador_OT_10mar2023.pdf (consultado a 20 de Abril de 2023).

e não tiver qualquer dívida às Finanças e à Segurança Social recebe um incentivo no valor de 600€.

O Centro Qualifica comporta, ainda, o Programa Eu Sou Digital, que é um programa de capacitação digital que auxilia milhares de portugueses adultos que nunca tiveram a oportunidade de usar a internet, e que poderão, com este programa, desenvolver essas capacidades digitais, com a ajuda de mentores e voluntários que se encontram em diversos centros em todo o país. Para colaborar neste programa qualquer pessoa pode tornar-se mentor ou voluntário, é um programa totalmente gratuito, sendo que a única coisa a fazer é a realização de uma pequena formação (Eu Sou Digital, 2023). Este programa possibilita a qualificação da população portuguesa e dá a oportunidade a pessoas mais velhas de desenvolverem as suas competências digitais, promovendo, também desta forma, oportunidades para a aprendizagem ao longo da vida.

Conclusão

Para finalizar este capítulo, por um lado, conseguimos perceber que as Escolas do Turismo de Portugal têm inúmeras valências e uma vasta oferta formativa para quem pretende um percurso diferenciador e mais focado nas áreas da Hotelaria e do Turismo. Além disso, oferece, ainda, variadas formações sobre temáticas não relacionadas com a Hotelaria e o Turismo, através da Academia Digital, sendo que algumas dessas formações são completamente gratuitas e à distância, o que facilita bastante o usufruto destas ações.

Por outro lado, o Centro Qualifica da EHTC pretende a qualificação escolar de pessoas adultas que querem ver as suas competências adquiridas ao longo da vida reconhecidas, validadas e certificadas, tendo assim a opção da certificação escolar de nível básico e secundário. Para além disso, os/as adultos/as que desejam têm, ainda, a possibilidade de certificação profissional nas áreas da Hotelaria e do Turismo, sendo a entidade que nos acolheu durante o estágio uma das escolas do Turismo de Portugal.

Importa, então, reforçar a principal missão do Centro Qualifica que é promover o aumento e a melhoria das qualificações, tanto escolares como profissionais, de pessoas adultas em Portugal, encaminhando-as para a oferta formativa que lhes for mais conveniente, tais como os cursos de Educação e Formação de Adultos e as Formações Modulares Certificadas.

O capítulo seguinte terá como propósito fazer uma contextualização mais aprofundada de alguns conceitos e temáticas para melhor compreensão do presente relatório, bem como das atividades desenvolvidas no decorrente do estágio curricular.

CAPÍTULO II: ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Introdução

O presente capítulo refere-se ao enquadramento teórico das várias temáticas que para nós foram centrais ao longo do estágio curricular, com o objetivo de enquadrar todas as nossas funções e tarefas realizadas..

Desta forma, começamos por referir a evolução da educação de adultos nos últimos anos, especialmente as CONFINTEAS, as Conferências Internacionais de Educação de Adultos, de seguida importa tratar das políticas públicas, em Portugal, para o aumento das qualificações de pessoas adultas, ou seja, quais são elas e de que forma têm sido uma ajuda para o aumento das mesmas. Partindo deste último ponto, falaremos dos Centros Qualifica como uma resposta para o aumento das qualificações de pessoas adultas, e dentro deste ponto iremos abordar o Passaporte Qualifica, o Acelerador Qualifica e o Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências. Por fim, no último ponto, iremos apresentar o papel de um/a Técnica/o de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências.

1. Evolução da Educação de Adultos

A educação tem um papel fundamental na vida de todas as pessoas, sendo que sem educação não somos nada. A educação é fundamental para a convivência em sociedade e para a aquisição de conhecimentos e de competências necessárias à vida diária e à participação ativa no mercado de trabalho. Para além disso, é cada vez mais um objetivo e uma necessidade haver pessoas adultas qualificadas. Assim sendo, referindo-se em concreto à educação de adultos, Carvalho (2007) afirma se trata “de um conceito muito amplo, pois, contempla contextos e objetivos diferentes, como os programas de alfabetização, de formação profissional, de educação permanente e educação popular” (citado por Guedes & Loureiro, 2016, p. 9). Por outro lado, Lima (2021) afirma que a educação de adultos “se define prioritariamente, de forma estreita e predominantemente instrumental, como estratégia de formação de “capital humano”, de aprendizagem de competências para o mercado de trabalho, de qualificações e requalificações da mão de obra assalariada” (p. 38).

É no final da Segunda Guerra Mundial que a educação de adultos tenta dar o seu grande salto, pois muitos países da Europa empenharam-se em modernizar e diversificar as ofertas de educação e de formação para públicos adultos em idade ativa, não

esquecendo também todos os outros segmentos da população, como as pessoas mais velhas, para quem o acesso ao conhecimento era um direito. Foi no sentido de desenvolver, debater e, também, discutir os variados conceitos da educação de adultos que a UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura) promoveu as Confinteas, as Conferências Internacionais de Educação de Adultos.

A primeira Confinteia realizou-se na Dinamarca, na cidade de Elsinore, em 1949, sendo que os tópicos mais importantes abordados foram “as estratégias para proporcionar uma educação aberta e voltada para as condições de vida reais da população e o comprometimento do desenvolvimento de uma educação de adultos baseada em muita tolerância” (Gomes, 2012, citado por Guedes & Loureiro, 2016, p. 13). Decorrente disto, esta primeira conferência teve um papel fundamental para se perceber que a educação de adultos deveria promover o respeito pelos direitos humanos, já que estaríamos no rescaldo da Segunda Guerra Mundial e, devido a isso, era importante passar para a população o respeito pelo outro.

A segunda Confinteia teve lugar no Canadá, em Montreal, em 1960, e nela foi proposta “uma educação baseada no “humanismo integral”, orientada para o desenvolvimento, a igualdade de oportunidades e a paz entre os vários povos” (Guedes & Loureiro, 2016, p.13). Além disso, debate-se que a educação não abrange apenas as aprendizagens formais, mas muito mais que isso, a educação deve ser algo bastante abrangente em que podemos e devemos incluir aprendizagens informais, tais como as associadas à cultura e ao lazer.

A terceira conferência decorreu no Japão, em Tóquio, em 1972, e o grande acontecimento nesta terceira Confinteia foi o desenvolvimento do conceito de Educação Permanente, que segundo a UNESCO (1972) é caracterizada como “o conjunto de meios e métodos que permitem dar a todos a possibilidade de compreender o mundo em evolução e de estar em condições de poder participar na sua transformação e no progresso universal” (citado por Guedes & Loureiro, 2016, p. 14). Para além disso, uma das finalidades desta conferência foi também incluir todas as pessoas, sobretudo as pessoas analfabetas, no sistema formal de educação, já que ter uma grande parte da população alfabetizada seria o maior propósito (Guedes & Loureiro, 2016, p. 14).

A quarta Confinteia realizou-se em França, na cidade de Paris, em 1985, sendo que nesta conferência foram debatidos variados temas, tais como a alfabetização de adultos, a pós-alfabetização, a educação rural e familiar, a educação das mulheres, a educação em

saúde e nutrição, a educação cooperativa, a vocacional e técnica (Gadotti, 2009, citado por Guedes & Loureiro, 2016, p. 14). Nesta quarta conferência discutiu-se a igualdade de oportunidades, sendo que mulher ou homem, por direito, teriam acesso às mesmas oportunidades de educação e aos mesmos “recursos educacionais, culturais, científicos e tecnológicos, necessários para o desenvolvimento social, cultural e económico no sentido de propiciar uma identidade cidadã” (Ireland, 2013 citado por Gomes & Loureiro, 2016, p. 14).

Foi na Alemanha, em Hamburgo, em 1997, que decorreu a quinta Conferência, a qual tinha como tema “Educação de Adultos como chave para o século XXI”. Foi no decorrer desta conferência que se afirmou como importante “o entendimento de que a aprendizagem e a formação de adultos são a chave para o século XXI e para a nova sociedade da informação, e, portanto, um processo que deve acompanhar a vida toda” (Guedes & Loureiro, 2016, p. 15). Ainda importa referir que foi assinada a Declaração de Hamburgo, sendo que esta declaração tinha como finalidade promover a educação e formação de adultos para o desenvolvimento sustentável, económico, social e científico, fomentar a igualdade de género e a democracia e, ainda, o reconhecimento do direito à educação e à aprendizagem ao longo da vida.

Foi, ainda, nesta conferência que se definiu o que é a educação de adultos. Segundo a Declaração de Hamburgo (1998)¹², “a educação de adultos engloba todo o processo de aprendizagem, formal ou não, em que pessoas consideradas adultas pela sociedade à qual pertencem desenvolvem suas habilidades, enriquecem seus conhecimentos e aperfeiçoam suas qualificações técnicas e profissionais, direcionando-as para a satisfação das suas necessidades e as da sua sociedade.”.

A sexta conferência decorreu no Brasil, em Belém, em 2009, e teve como mote principal “Vivendo e aprendendo para um futuro viável: o poder da aprendizagem e da educação de adultos”. Neste sentido, esta conferência teve como meta “harmonizar a aprendizagem e a educação de adultos com outras agendas internacionais de educação e desenvolvimento e a sua integração nas estratégias setoriais nacionais” (UNESCO, 2014, p. 256). Desta forma, um dos objetivos desta conferência foi “promover o reconhecimento da aprendizagem e educação de adultos como um elemento importante e fator que contribui para a aprendizagem ao longo da vida, sendo a alfabetização a sua fundação”

¹² Fonte: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000116114_por (consultado a 14 de junho).

(UNESCO, 2014, p. 257). Desta forma, conseguimos compreender que, à semelhança de todas as outras conferências, uma das grandes preocupações desta era diminuir a taxa de analfabetismo na população em geral, principalmente nas pessoas adultas e promover, assim, a aprendizagem ao longo da vida e a educação permanente.

A sétima CONFITEA decorreu em Marrocos, na cidade de Marrakech, em 2022, e trouxe outras preocupações para a agenda internacional da educação e formação de adultos, nomeadamente no que concerne às questões do acesso à informação pela via digital, da literacia mediática das pessoas adultas, e dos desafios da inteligência artificial. Segundo a UNESCO, o propósito desta CONFITEA centrou-se também na “implementação de políticas, incentivos, quadros regulamentares e estruturas e mecanismos institucionais para contribuir para uma cultura de direitos humanos, justiça social, valores partilhados e sustentabilidade”¹³.

Após uma passagem pelas Conferências Internacionais de Educação de Adultos é possível depreender que as CONFINTEAS tiveram um papel bastante significativo em elevar a educação de adultos por todo o mundo, nos últimos setenta anos, e esta aposta na formação das pessoas e na sua qualidade de vida “passa a ser entendida como um projeto global de desenvolvimento, com consequências práticas a nível individual e social, no qual não podemos deixar de reconhecer as contribuições da UNESCO, especialmente, no monitoramento de definição de políticas, na mobilização de recursos e na difusão de conhecimento a nível mundial” (Guedes & Loureiro, 2016, p. 19).

2. Políticas públicas em Portugal para o aumento das qualificações de pessoas adultas

A educação da população em Portugal tem sido cada vez mais valorizada, mais especificamente a educação de adultos, pois prevê-se quanto mais qualificada a pessoa é, mais facilmente consegue estar empregada e, como resultado, a taxa de desemprego diminui. Nos últimos anos tem-se assistido à adoção de políticas públicas para diminuir o analfabetismo e os baixos níveis de empregabilidade e, conseqüentemente, aumentar as qualificações de toda a população, mas especialmente de pessoas adultas, visto ser a parte da população mais fragilizada em termos educacionais.

¹³ Fonte: [Seventh International Conference on Adult Education \(CONFITEA VII\) | UIL \(unesco.org\)](https://www.unesco.org/en/conferences/seventh-international-conference-on-adult-education-confitea-vii) (consultado a 7 de julho).

O aumento do nível das qualificações tem sido possível verificar, já que em 2021 59.5% da população com mais de 25 anos tinha concluído pelo menos o ensino secundário, enquanto em 2012 apenas 37.3% com a mesma idade tinha concluído o mesmo (Estado da Educação 2021, 2022, p. 17). Tendo em conta as Metas de Educação e Formação 2020, esperava-se que 82% da população, com idade entre os 20 e os 34 anos, que tivesse completado o nível escolar igual ou superior ao ensino secundário conseguiria estar empregado entre um a três anos. No entanto, no ano de 2021 tal não foi possível verificar, porém a evolução analisada foi bastante positiva (Estado da Educação 2021, 2022, p. 18).

Por outro lado, é possível perceber que em relação à população com idades compreendidas entre os 20 e 34 anos que concluiu apenas o ensino básico, os dados já não são tão animadores, segundo o Estado da Educação 2021 (2022). A taxa de empregabilidade para esta parte da população é de 63,5% e, infelizmente, no conjunto dos países da União Europeia (UE) é acentuadamente mais baixa, pelo que se verifica que uma pessoa que tente procurar emprego com estas qualificações noutros países da UE enfrentará maiores dificuldades.

Tendo em conta todos os dados verificados anteriormente, é cada vez mais necessário desenvolver políticas públicas para o aumento das qualificações de pessoas adultas em Portugal. Uma das iniciativas foi a criação do Grupo de Missão para o Desenvolvimento da Educação e Formação de Adultos, o Projeto de Sociedade S@ber +, que foi aprovado através da Resolução do Conselho de Ministros nº 92/98, de 14 de julho de 1998, e, ainda, a criação da Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) (Moio, Alcoforado e Vieira, 2017, p. 7).

Segundo o Conselho de Ministros nº 92/98 (1998), no âmbito do Projeto de Sociedade S@ber +, foram realizadas várias atividades, sendo elas o desenvolvimento da criação da ANEFA, como referido anteriormente; a articulação com estabelecimentos de ensino e formação, entre outras entidades, para a criação de planos de educação e formação de adultos; o estabelecimento de contactos com educadores com o propósito de perceber quais as melhores práticas, pedagogias e instrumentos para a educação e formação de adultos; e, ainda, a criação de uma vasta e diversificada oferta de educação e formação de adultos.

Porém, foi apenas com o Decreto Lei nº 387/99¹⁴, de 28 de setembro, que se formou a ANEFA. Tendo em conta o 2º e 3º artigo deste documento legal, “a ANEFA é um instituto público dotado de personalidade jurídica, com autonomia científica, técnica e administrativa. A ANEFA fica sujeita à dupla superintendência e tutela dos Ministros da Educação e do Trabalho e da Solidariedade”.

A criação da ANEFA “rompe com a tradição mais escolarizada da educação recorrente e, simultaneamente procura institucionalizar procedimentos considerados inovadores no campo da formação de adultos” (Canário, 2013, citado por Moio, Alcoforado e Vieira, 2017, p. 7).

Outra das políticas públicas desenvolvida, foi a criação do Programa de Desenvolvimento Educativo para Portugal III (PRODEP), em que um dos principais objetivos era “promover a Aprendizagem ao Longo da Vida e melhorar a empregabilidade da População Ativa” (PRODEP, 2000, p. 27), sendo o público-alvo as pessoas adultas, neste caso para a obtenção do nível básico. Segundo Moio, Alcoforado e Vieira (2017), “uma das suas prioridades passava por colocar em funcionamento um sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) (p. 7). No âmbito do PRODEP III criaram-se os Centros de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (CRVCC).

Foi com a mudança de Governo que a ANEFA mudou de nome, sendo então designada de Direção Geral de Formação Vocacional (DGFV).

A partir do ano de 2005 a educação de adultos deu um grande salto em Portugal, surgindo a Iniciativa Novas Oportunidades (INO), “um programa de enorme ambição para a formação de jovens e adultos (...) e é legitimada pelas exigências da sociedade do conhecimento, pela urgência da qualificação dos recursos humanos e pela promoção de emprego” (Moio, Alcoforado e Vieira, 2017, p. 8), sendo este projeto integrado no Plano Tecnológico e no Plano Nacional de Emprego. Neste sentido, a INO baseava-se em duas vertentes: “tinha inerente a ideia de conceder oportunidades novas aos jovens através do incremento de cursos técnicos e profissionais; por outro, pretendia representar uma nova oportunidade para os adultos ativos através do aumento dos cursos EFA e dos processos RVCC” (Barros, 2016, citada por Moio, Alcoforado e Vieira, 2017, p. 9).

¹⁴ Fonte: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/387-1999-667972> (consultado a 16 de junho).

Assim sendo, a INO teve um papel fundamental no desenvolvimento e na promoção da educação de adultos em Portugal, sendo que a rede dos Centros de Novas Oportunidades conheceu um aumento bastante significativo de 2001 para 2010. Para além disso, a INO ampliou e deu visibilidade à educação de adultos em Portugal, isto é, foi uma grande iniciativa para proporcionar à população adulta portuguesa não qualificada uma nova oportunidade para aumentar as suas qualificações. Foi, ainda, nesta altura, no ano de 2006, que a DGFV foi substituída pela Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) e passou para esta entidade toda a tutela da educação e formação de adultos em Portugal. A ANQ tinha como objetivo “assegurar a execução dos projetos de educação e formação para jovens e adultos, além de coordenar o Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências” (Melo, 2021, p. 58).

Porém, com mudanças de governos e com a justificação de que os CNO foram perdendo valor, deu-se início ao encerramento dos mesmos, no entanto com o desaparecimento dos CNO, Portugal deixaria de ter uma grande oferta de educação e formação de adultos e, de acordo com Benavente, Queiroz e Aníbal (2015), “destruiu-se de forma progressiva um sistema assente numa conceção teórico-prática de valor internacionalmente reconhecido e indiciou-se a apetência do governo para o ressurgimento do ensino recorrente de escolas públicas (citado por Moio, Alcoforado e Vieira, 2017, p. 10).

Desta forma, em 2012, a ANQ mudou, mais uma vez, e deu lugar à Agência Nacional Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional (ANQEP), através do Decreto Lei nº 36/2012, de 15 de fevereiro.

Em 2013, após o desaparecimento dos CNO, foi desenvolvida outra entidade de promoção da educação de adultos, neste caso sob a tutela da ANQEP, que foram os Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional (CQEP), “estruturas que assumiram um papel determinante na construção de pontes entre os mundos da educação, da formação e do emprego, numa perspetiva de ALV (Moio, 2015 citado por Moio, Alcoforado e Vieira, 2017, p. 11). Os CQEP tinham uma missão e propósito bastante semelhantes aos CNO, já que o objetivo seria sempre encaminhar e orientar pessoas jovens e adultas para aumentarem a sua formação e, assim, estarem mais capacitadas para o mercado de trabalho.

Após os CQEP, em 2016, formaram-se os Centros Qualifica, que iremos abordar no próximo tópico de forma mais aprofundada.

3. Centros Qualifica

Importa abordar de forma mais aprofundada os Centros Qualifica, uma medida do governo para aumentar as qualificações de pessoas adultas, sendo que cada vez se assiste a um aumento da exigência de qualificações na sociedade atual.

Neste sentido, os Centros Qualifica foram implementados após a extinção dos CNO, visto terem sido uma política pública que teve resultados bastante positivos no aumento significativo das qualificações de pessoas adultas e, desta forma, contribuíram para a valorização da educação de adultos em Portugal.

Foi através da Portaria nº 232/2016, de 29 de agosto¹⁵, que se deu a aposta nos Centros Qualifica. Estebeleceu-se como metas destes centros a orientação e encaminhamento de adultos para ofertas de ensino e formação, tendo a opção de várias modalidades, sendo que o adulto teria opção de escolha; o reconhecimento, validação e certificação de competências apreendidas pelos adultos ao longo da sua vida, através de vias informais, como por exemplo habilidades aprendidas durante o seu dia a dia e ao longo da sua vida; promoção de ações de informação dirigidas a adultos e, ainda, a monitorização destes mesmos adultos (Portaria nº 232/2016, de 29 de agosto).

Pelo exposto, os Centros Qualifica são destinados a adultos, com idade igual ou superior a 18 anos, que tenham como objetivo melhorar as suas qualificações e/ou a sua situação face ao emprego e, ainda, a jovens que não se encontrem no mercado de trabalho (ANQEP, 2017, p. 11), “estes centros estão, assim, abertos a todas as pessoas que (...) possam ser encaminhadas para ofertas qualificantes mais adequadas aos seus perfis, às suas necessidades e às suas motivações” (Moio, Alcoforado e Vieira, 2017, p. 12).

Inicialmente, os Centros Qualifica teriam que ser constituídos por uma equipa multidisciplinar, um coordenador, técnicos de orientação, reconhecimento e validação de competências (TORVC) e formadores das áreas de competência-chave. Atualmente, além da equipa referida é obrigatório a contratação de um técnico administrativo (Portaria nº 23/2023, de 9 de janeiro).

A missão dos Centros Qualifica é, segundo a Carta de Qualidade dos Centros Qualifica (2022), “a promoção da aprendizagem ao longo da vida e a melhoria das qualificações, escolares e profissionais, valorizando os percursos individuais de cada pessoa” (p.10). E, ainda, como princípios orientadores, “foco nas pessoas”, ou seja, o

¹⁵ Fonte: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/232-2016-75216372> (consultado a 16 de julho).

importante nos Centros Qualifica são as pessoas e o seu sucesso na respetiva certificação escolar e/ou profissional; “promoção da conclusão de qualificações”, no sentido em concluir o processo já que este não é um caminho linear, sendo feito de altos e baixos, é importante apoiar e motivar os adultos a finalizar o seu percurso; “acompanhamento dos percursos de qualificação dos adultos”, é fundamental existir um acompanhamento dos adultos do início ao fim do processo, incentivando-os a persistir; “orientação para resultados”, os Centros Qualifica devem mostrar resultados, só assim é possível manter o bom funcionamento dos mesmos, bem como a sua eficiência e eficácia; “autonomia e responsabilidade”, cada Centro deve funcionar autonomamente e prestar um serviço de qualidade a todos os adultos, assim como é necessário que os Centros Qualifica façam uma avaliação regular do seu trabalho; “participação em redes e parcerias”, com o objetivo de divulgar o seu trabalho através da realização de sessões de informação e sessões de esclarecimento junto da população da NUT em que atuam (Carta de Qualidade dos Centros Qualifica, 2022, pp. 11 e 12).

Passados cinco anos da aposta e da criação dos Centros Qualifica procedeu-se a algumas alterações para a melhoria deste programa através da Portaria nº 62/2022, de 31 de janeiro¹⁶, procurando dar resposta à “necessidade de uma maior autonomia e responsabilização dos Centros Qualifica, acentuando em simultâneo a importância do desenvolvimento de um trabalho de proximidade aos públicos” (Diário da República, 2022). Para além disso, sublinha-se a criação das Comissões de Avaliação e Certificação (CAC), “que assumem agora uma maior centralidade e agilidade na efetivação da conclusão de percursos de qualificação incompletos por parte de adultos que ao longo do seu percurso formativo não tiveram oportunidade de os concluir” (Diário da República, 2022) e, ainda, devido à situação pandémica sentida pelo COVID-19 os Centros Qualifica podem fazer os seus acompanhamentos à distância, ou seja, de forma online.

Como está previsto pela Portaria nº 62/2022, de 31 de janeiro, a intervenção dos Centros Qualifica é bastante abrangente e eficiente (ver Figura 1), constituindo como prioridade a qualificação de pessoas adultos; têm como objetivo orientar e avaliar o percurso de vida dos adultos, diagnosticando as suas necessidades e compreender qual a oferta formativa mais adequada ao seu perfil; oferecem o processo RVCC escolar e/ou profissional; promovem o desenvolvimento das CAC, com o objetivo da certificação total

¹⁶ Fonte: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/62-2022-178394356> (consultado a 16 de julho).

de pessoas com percursos incompletos e/ou certificações parciais; participam na criação do Passaporte Qualifica e a sua análise com o adulto; fazem o acompanhamento dos percursos de cada adulto de forma individualizada (Carta de Qualidade dos Centros Qualifica, 2022, pp. 12 e 13).

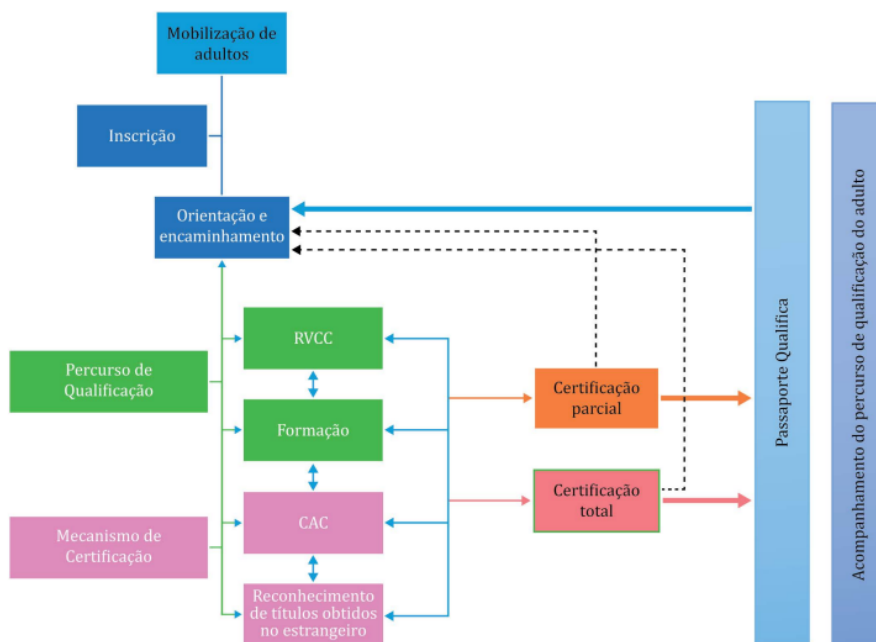


Figura 1 - Intervenção dos Centros Qualifica. Fonte: ANQEP, 2022.

Deste modo, os Centros Qualifica têm como oferta qualificante o Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) escolar, nível básico e secundário, e/ou profissional, sendo que iremos dedicar-nos a esse tema no próximo tópico.

3.1. Processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC)

Como referido no ponto anterior, o Processo RVCC é a oferta formativa que os Centros Qualifica oferecem e contempla todas as fases do mesmo até à certificação. Os adultos que pretendem a conclusão do nível básico, 6º e 9º anos, e nível secundário, 12º ano, e que se deslocam a um Centro Qualifica fazem-no com o objetivo de completarem os mesmos através do Processo RVCC.

O reconhecimento de competências é resultado das aprendizagens que as pessoas adultas fazem ao longo da sua vida através de situações do dia a dia. Segundo Pires (2004), “são precisamente essas aprendizagens que são valorizadas através do reconhecimento e validação de saberes experienciais, pois este processo assenta em duas ideias-chave: (1) a experiência é uma fonte legítima de saberes e de competências; e (2) as aprendizagens dos adultos devem ser consideradas o ponto de partida e constituir a base para aprendizagens posteriores” (citada por Moio, 2017, p. 143).

O Processo RVCC é destinado “aos adultos que, sendo detentores de baixas qualificações formais, adquiriram experiência e competências significativas e relevantes em diversos contextos, ao longo da vida” (Portaria nº 61/2022, de 31 de janeiro), além do mais é, ainda, para pessoas adultas com trajetos não contínuos de formação, incentivando estas pessoas a concluir o seu trajeto formativo e, no caso de jovens adultos com idade até aos 23 anos, só é possível obterem a certificação através do Processo RVCC se tiverem pelo menos três anos de experiência profissional comprovada.

Segundo a Portaria nº 61/2022, de 31 de janeiro, o RVCC “consiste no processo através do qual o adulto demonstra competências adquiridas e desenvolvidas ao longo da vida por vias formais, não formais e informais, que são passíveis de validação e certificação para efeitos de obtenção de uma qualificação”.

Assim, o Processo RVCC obriga os adultos a fazerem uma reflexão em toda a sua vida, fazendo uma escolha sobre quais as fases ou episódios da sua vida em que realizaram mais aprendizagens e, conseqüentemente, onde conseguiram desenvolver mais competências. Tendo em conta Moio (2017), “o reconhecimento de competências desenvolve-se com o objetivo de valorizar a experiência dos adultos” (p. 143). Porém, é necessário ter em consideração os referenciais de competências-chave do nível básico, nível secundário e/ou profissional.

No que concerne às áreas de competências-chave do nível básico, estas são: Cultura, Língua e Comunicação (CLC), Competência Digital (CD), Matemática, Ciências e Tecnologias (MCT), Cidadania e Empregabilidade (CE) e Competências Pessoais, Sociais e de Aprendizagem (CPSA). As áreas de competências-chave do nível secundário são: Cidadania e Profissionalidade (CP), Sociedade, Tecnologia e Ciência (STC) e Cultura, Língua e Comunicação (CLC).

O grande objetivo do Processo RVCC é que as pessoas tenham reconhecidas as suas competências que foram desenvolvidas ao longo da vida, sendo “necessário que as

peçoas tenham vivido experiências educadoras, com intensidade e duração” (Melo, 2007, p. 197, citado por Moio, 2017, p. 144).

No que diz respeito à duração do Processo RVCC, esta depende do perfil e da motivação do candidato, porém está estipulado que a duração para um candidato que esteja a realizar o processo RVCC escolar de nível básico será de 7 a 9 meses; para o RVCC escolar de nível secundário, essa duração será de 9 a 12 meses e para o RVCC profissional prevê-se uma duração de 6 a 9 meses (Carta de Qualidade dos Centros Qualifica, 2022, p. 25). Porém, é de referir que a duração do trabalho é completamente flexível e tudo é feito de acordo com a vontade do adulto.

Aquando do Processo RVCC, o adulto tem de desenvolver e elaborar um portefólio de forma reflexiva, onde documenta de maneira estruturada e organizada alguns momentos marcantes da sua vida no âmbito dos quais adquiriu competências, como por exemplo através das suas experiências profissionais (Portaria nº 61/2022, de 31 de janeiro).

A certificação é a última fase do processo RVCC, onde o adulto pode obter uma certificação parcial ou total, “a certificação consiste na atribuição de um certificado ao adulto que formalize e ateste a validação das competências por um júri de certificação constituído para o efeito” (Portaria nº 61/2022, de 31 de janeiro). A sessão de júri é uma sessão prática, em que o candidato faz uma pequena apresentação “que evidencie as suas competências nas diferentes áreas do referencial de competências escolares da respetiva qualificação” (Portaria nº 61/2022, de 31 de janeiro).

3.2. Acelerador Qualifica

O Acelerador Qualifica é um incentivo financeiro no âmbito do Programa de Recuperação e Resiliência (PRR)¹⁷, que “tem por objetivo atribuir um apoio financeiro a adultos que concluíam um nível de qualificação elegível através de um processo RVCC, ou seja, visa permitir a estes adultos a progressão da escolaridade e/ou do seu nível de qualificação” (Programa de Recuperação e Resiliência, 2023, p. 2).

¹⁷ Pode ser consultado em: https://recuperarportugal.gov.pt/wp-content/uploads/2022/04/Incentivo-Acelerador-Qualifica-Orientacao-Tecnica_v.final_logos_assinada-1.pdf

Deste modo, o Acelerador Qualifica pretende ser uma motivação extra para as pessoas adultas que pretendam aumentar as suas qualificações através do processo RVCC, sendo que a meta é obter “100.000 certificações de adultos em processos de RVCC até ao quarto trimestre de 2025” (Programa de Recuperação e Resiliência, 2022, p. 2).

As condições de elegibilidade da atribuição do apoio exigem que o adulto tem que realizar uma certificação total, além de que não pode ter dívidas à Autoridade Tributária e à Segurança Social.

3.3. Passaporte Qualifica

O Passaporte Qualifica é, segundo a Portaria nº 47/2027, de 1 de fevereiro¹⁸, uma plataforma do Governo de orientação e registo individual de qualificações e competências, bem como um instrumento central de valorização e facilitação dos percursos individuais.

Assim, a criação do passaporte qualifica passa por “permitir não só registar as qualificações obtidas, mas também identificar o percurso de qualificação efetuado pelo indivíduo até ao momento, simular percursos de qualificação possíveis (...) e organizar o percurso de qualificação efetuado ou a efetuar, em função das qualificações que o indivíduo pode obter” (Portaria nº 47/2017, de 1 de fevereiro).

Portanto, o registo do Passaporte Qualifica é feito por qualquer candidato após a sua inscrição num Centro Qualifica e todas as formações que realizou, financiadas pelo governo, estão organizadas no Passaporte Qualifica, sendo que a qualquer momento o adulto pode aceder e ver a lista das suas formações. .

4. Papel de um/a Técnica/o de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências

O/A Técnica/o de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (TORVC) está presente em todas as fases do processo RVCC, acompanhando o candidato desde o início até ao fim do mesmo.

¹⁸ Fonte: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/47-2017-106380301> (consultado a 16 de julho).

No que concerne ao papel de um/a TORVC, a sua ação “deve ser adequada às especificidades do candidato em processo de orientação, às variáveis internas, tais como a motivação, as expectativas, o seu nível de maturidade ou de adaptabilidade face ao desenvolvimento vocacional, bem como às variáveis externas, nomeadamente, habilitações escolares e situação face ao emprego” (ANQEP, 2017, p. 18). Ou seja, a abordagem com cada candidato tem que ser individual, pois cada pessoa é diferente e tem aspetos díspares, pelo que a abordagem terá que ser individualizada.

Ainda no que diz respeito às funções do/a TORVC, apoiar o candidato a atingir os seus objetivos é um deles, ajustando os mesmos, bem como o número de sessões que acha necessários e as metas a atingir, tendo em conta sempre o perfil do candidato bem como os seus pontos fortes e pontos fracos (ANQEP, 2017, p. 18).

Deste modo, são várias as etapas em que o/a TORVC tem um papel ativo (ver Figura 2), sendo elas o acolhimento, diagnóstico, informação e orientação e encaminhamento, sendo que todas elas são obrigatoriamente registadas no Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO), porém o número de sessões é ajustado às necessidades de cada candidato, bem como a duração das mesmas, “cabendo ao técnico motivá-lo para tal, evitando-se assim um encaminhamento inadequado com custos para o próprio e para o sistema” (ANQEP, 2017, p. 19).



Figura 2- Etapas de intervenção. Fonte: ANQEP, 2017.

Ainda no que se refere às competências do/a TORVC, deve fazer a inscrição dos candidatos no SIGO; proporcionar sessões de esclarecimento acerca das ofertas educativas; propiciar sessões de orientação que permitam aos candidatos tomar a

decisão de qual a resposta formativa mais adequada para si; encaminhar candidatos para o processo RVCC; acompanhar o percurso dos candidatos encaminhados para outras ofertas formativas; possibilitar sessões de divulgação acerca do funcionamento dos Centros Qualifica (ANQEP, 2017, pp. 19 e 20).

Assim, a etapa da Orientação passa pela utilização de vários instrumentos, o Passaporte Qualifica, o Portefólio de Desenvolvimento Vocacional (PDV), Projeto Individual de Carreira (PIC) e o Plano Individual de Encaminhamento (PIE), sendo que o PIC está integrado no portefólio.

Consequentemente, a etapa do Acolhimento consiste na inscrição do candidato, na explicação do funcionamento do Centro Qualifica e das modalidades formativas, bem como já se pode registar o candidato no Passaporte Qualifica.

A etapa do Diagnóstico “tem como principal objetivo aprofundar o conhecimento das características do candidato, através da análise do seu perfil e recolher informação que permita caracterizar o seu percurso de vida” (ANQEP, 2017, p. 25).

A etapa Informação e Orientação deve continuar a aprofundar algumas características importantes do candidato, como objetivos para o futuro, para perceber qual o percurso mais ajustado ao seu perfil.

Na etapa do Encaminhamento é tomada a decisão de qual a oferta formativa mais ajustada ao perfil do candidato, ou seja, a “formalização da decisão, relativamente à definição da modalidade de qualificação que o candidato irá frequentar tendo em vista a concretização dos seus objetivos” (ANQEP, 2017, p. 46).

Como referido anteriormente, o papel do/a TORVC é fundamental em todas as etapas do processo, sendo central na tomada de decisão de qual o melhor percurso qualificante para determinado adulto, para além de que o apoio da TORVC para o candidato é bastante importante, pois em nenhuma fase está sozinho.

Conclusão

Terminado o capítulo do enquadramento teórico, onde abordamos as áreas de interesse e os temas estruturantes das nossas atividades de estágio, sentimos que compreendemos agora melhor a esfera profissional onde nos movemos e os próprios desafios da educação e formação de adultos.

As Conferências Internacionais de Educação de Adultos tiveram uma grande importância na expansão da educação de adultos por todo o mundo, especialmente na Europa, tendo um papel primordial em alertar para a importância da qualificação das pessoas.

Conseguimos, ainda, perceber que a educação de adultos, assim como a qualificação de pessoas adultas é um tópico bastante importante no século XXI, visto que há cada vez mais jovens qualificados, porém os adultos são a parte da sociedade mais fragilizada. É, por isso, importante apostar na educação de adultos, bem como nas políticas públicas para aumentar as suas qualificações, como é o caso dos Centros Qualifica e do Processo RVCC, que valoriza as competências adquiridas em ambientes formais e não formais.

Os Centros Qualifica foram e ainda são uma aposta bastante conseguida, sendo que são processos individualizados, ajustados ao perfil e às necessidades de cada adulto, sendo que o grande objetivo é a qualificação da população portuguesa.

No próximo capítulo serão descritas as atividades realizadas durante o estágio curricular, tal como os objetivos do mesmo, que decorreu durante nove meses, como se disse, no Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.

CAPÍTULO III: ATIVIDADES DE ESTÁGIO

Introdução

O atual capítulo é dedicado à descrição das atividades realizadas no âmbito do estágio curricular que está inserido no último ano do Mestrado em Ciências da Educação, realizado no Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, tendo tido a duração aproximadamente de 9 meses, entre setembro de 2022 e maio de 2023. O horário de estágio era todas as semanas de segunda-feira a sexta-feira, entre as 9:30h e as 17:30h, porém este horário, por vezes, sofria alterações, se tivéssemos alguma itinerância que fosse até mais tarde ou um atendimento em horário pós laboral.

Compreendeu-se a necessidade de realizar um projeto de estágio e, por consequência, delinear os respetivos objetivos gerais e objetivos específicos do mesmo e no primeiro ponto deste capítulo é aquilo que apresentamos.

No segundo tópico irão ser abordadas as atividades desenvolvidas durante o período de estágio, tendo como guias os objetivos apresentados no primeiro ponto. A descrição das atividades é feita de uma forma detalhada e pormenorizada, dando-se importância às funções de um/a Técnico/a de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (TORVC), já que foi essa a função que assumimos enquanto estagiária na instituição. Além disso, todas as atividades descritas foram acompanhadas pelas TORVC do Centro Qualifica, porém a orientadora institucional, a Dr^a Sandra Simões, estava sempre disponível para esclarecer dúvidas ou dar um apoio extra, caso fosse necessário.

1. Objetivos de Estágio

1. Integrar a equipa de um Centro Qualifica.

- i. Compreender o funcionamento de um Centro Qualifica;
- ii. Conhecer a legislação que orienta os Centros Qualifica, bem como os respetivos referenciais;
- iii. Aprender a trabalhar como Técnica Superior de Educação numa equipa multidisciplinar;
- iv. Identificar os papéis especializados de cada membro de uma equipa multidisciplinar que trabalha num Centro Qualifica.
- v. Ter parte ativa nas reuniões regulares de equipa e colaborar na vida diária da instituição.

2. Compreender as funções de um/a Técnico/a de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (TORVC).

- a. Aprender as etapas do Processo de RVCC (Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências);
- b. Perceber o preenchimento do Passaporte Qualifica;
- c. Entender o funcionamento da plataforma SIGO.
- d. Participar na gestão dos dados dos/as candidatos/as no SIGO.

3. Colaborar nas sessões de informação a realizar nas Juntas de Freguesia do Concelho de Coimbra.

- a. Sensibilizar os/as candidatos/as para a importância da certificação escolar e/ou profissional;
- b. Esclarecer as dúvidas de possíveis candidatos/as acerca do processo RVCC;
- c. Compreender o que leva os/as candidatos/as a procurarem a certificação escolar e/ou profissional.

4. Participar nas Itinerâncias realizadas pelo Centro Qualifica.

- a. Identificar os perfis dos/as candidatos/as;
- b. Acompanhar os/as candidatos/as que pretendem realizar o processo RVCC;
- c. Identificar as necessidades de formação e de qualificação dos/as candidatos/as;
- d. Compreender as motivações e expectativas dos/as candidatos/as;
- e. Auxiliar os/as candidatos/as na elaboração do Portefólio.

5. Desenvolver competências como Técnica Superior de Educação.

- a. Consolidar competências do trabalho com pessoas adultas;
- b. Entender as especificidades de trabalhar com pessoas adultas;
- c. Compreender o papel de um/a profissional de Educação num Centro Qualifica;

- d. Transferir para a prática conhecimentos e competências integrantes do perfil de saída Mestrado em Ciências da Educação.

2. Descrição das atividades de estágio

a) Apresentação e visita ao Centro Qualifica

No início do nosso estágio, no dia 6 de outubro de 2022, decorreu no Centro Qualifica e na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra uma visita de um grupo de vinte docentes e estudantes da Universidade de Wrocław, na Polónia. Este grupo veio acompanhado pela Professora Doutora Maria Paula Paixão, Diretora da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, sendo que o objetivo da visita foi ficar a conhecer a escola e o funcionamento do Centro Qualifica (ver Figura 3).

Consequentemente, o acolhimento e a apresentação do Centro Qualifica ficou da responsabilidade das TORVC, que demos a conhecer o mesmo, para além de explicarmos como funciona, quais as nossas valências e a nossa intervenção feita junto de adultos que queiram ver as suas competências certificadas.

Após a apresentação foi feita uma visita à escola às instalações do Centro Qualifica, bem como o esclarecimento de dúvidas por parte dos docentes e dos estudantes.



Figura 3 - Visita à Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, fotografia retirada do grupo de Facebook da EHTC.

b) Leitura da legislação em vigor nos Centros Qualifica

Com o começo do estágio curricular, foi importante, para estarmos a par de todo o funcionamento dos Centros Qualifica e dos documentos que os orientam, lermos a legislação em vigor, bem como alguns documentos que nos explicam como funcionam os Processo RVCC e quais as funções de um/a TORVC.

Para isso, alguns dos documentos importantes que lemos foram a Orientação ao Longo da Vida nos Centros Qualifica – Guia Metodológico, o Referencial de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos – Nível Secundário, o Referencial de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos – Nível Básico e a legislação atual em vigor para o Programa Qualifica e os Centros Qualifica.

A leitura destes documentos foi consideravelmente importante pois, apesar de conhecermos alguns dos conceitos do Centro Qualifica, desconhecíamos a legislação em vigor e, assim, foi uma boa forma de nos começarmos a tomar contacto com a linguagem e os conceitos usados num Centro Qualifica.

c) Sessões de Acolhimento, Diagnóstico e Orientação

Primeiramente, começamos por realizar as sessões acompanhadas, para depois passarmos a realizá-las sozinha, de maneira autónoma. Desta forma, após a inscrição da pessoa adulta, o que fazíamos era contactar o/a candidato/a e ver com o/a mesmo/a a sua disponibilidade para se deslocar ao Centro Qualifica para podermos reunir, sendo que logo aqui demonstrávamos alguma flexibilidade de horário.

Nestas sessões eram explicadas as várias ofertas formativas e qualificantes para as quais podíamos encaminhar a pessoa, nomeadamente, as Formações Modulares Certificadas, os Cursos de Educação e Formação de Adultos e, por último, o Processo RVCC, sendo que, dependendo sempre do/a perfil do candidato/a, por exemplo se estava empregado/a ou desempregado/a, aconselhávamos sempre a oferta formativa designada de Processo RVCC, pois a carga horária associada não é tão extensa como nas outras opções, e é um processo que acaba por ser mais facilitado e acompanhado do início ao fim por um/a TORVC.

De seguida, após ser decidido, pelo/a candidato/a, ir pela via do Processo RVCC era explicado o funcionamento do mesmo, em que o/a candidato/a teria que escrever um

Portefólio autobiográfico e reflexivo, ou seja, um documento acerca da sua história de vida, tendo em conta as competências adquiridas ao longo da vida através de experiências do quotidiano, de experiências de educação não formal e informal e situações de trabalho. Era, ainda, dado o esclarecimento de que caso o/a candidato/a quisesse ocultar alguma fase da sua vida estaria totalmente à vontade. Para além disso, a escrita do portefólio seria sempre acompanhada pela/o TORVC, através das sessões de Reconhecimento Escolar, e o objetivo dessas sessões seria abordar pontos específicos que são obrigatórios na elaboração do portefólio.

Após esta explicação, descrevemos as fases do Processo RVCC que são elas, a escrita do portefólio, como referido anteriormente e as 50 horas de formação obrigatórias. Após o relatório estar finalizado e as 50 horas de formação concluídas, procede-se à preparação da sessão de júri, em que o/a candidato/a escolhe um tema de que goste, com a qual se sente à vontade e, se possível, que tenha abordado no portefólio. Escolhido o tema, o/a candidato/a deve preparar-se a falar sobre o mesmo, numa apresentação pública perante um grupo de pessoas, sempre com a ajuda da/o TORVC.

No que concerne, às 50 horas de formação, estas podem ser realizadas com as formadoras do Centro Qualifica e o/a candidato/a pode escolher formações que sejam do seu agrado e que estejam de acordo com o referencial. Geralmente procuramos sempre a informação a fornecer na Academia Digital¹⁹ do Turismo de Coimbra, que tem uma vasta oferta de formações em regime *online* e totalmente gratuitas, o que muitas vezes pode ser uma vantagem para os/as candidatos/as.

De seguida e após a explicação do funcionamento do Processo RVCC, é ativado o Passaporte Qualifica. Pode acontecer que o/a candidato/a já o tenha ativado, pelo que não é necessário fazê-lo novamente. É esclarecido o que é o Passaporte Qualifica e para que serve, visto que é uma plataforma do Governo e quem tenha número SIGO pode ter acesso ao mesmo. Nesta plataforma estão todas as formações que o/a candidato/a realizou e que foram financiadas pelo Estado. Depois de criado o utilizador e a *password* é explorado o mesmo com o/a candidato/a, além de que preenchemos os seus dados pessoais..

Importa, ainda, informar o/a candidato/a acerca do incentivo dado pelo Governo, o Acelerador Qualifica. Neste sentido, transmite-se a informação que após a sua

¹⁹ Pode ser consultado em: <https://academiadigital.turismodeportugal.pt/>

certificação total e se não tiver dívidas à Segurança Social, o/a candidato/a recebe um valor significativo pela conclusão do nível básico ou do nível secundário.

Numa última fase da sessão é feita uma entrevista em que as respostas são escritas pelo/a candidato/a. Esta entrevista tem como objetivo conhecer melhor o perfil do/a candidato/a, sendo que a mesma é escrita pelo/ mesmo/a. A entrevista ajuda-nos quando o/a candidato/a está inscrito para a realização do Processo RVCC escolar de nível básico, porém poderá ter competências para efetuar o Processo RVCC escolar de nível secundário, assim é importante que seja o/a candidato/a a preencher a entrevista, para percebermos se terá ou não aptidões para realizar o nível secundário.

A entrevista é composta por questões simples e de resposta rápida, como por exemplo, os dados pessoais, o porquê de se ter inscrito no Centro Qualifica e qual a sua motivação para concluir o processo, qual a sua situação perante o emprego e quais as funções do mesmo, os seus interesses, o que gosta de fazer nos tempos livres, quais as suas competências digitais e qual o nível de compreensão de plataformas como o *Word*, *PowerPoint*, *Internet* e *Excel*, entre outras questões. Durante a entrevista, é sempre fundamental fazer mais questões, para conhecermos melhor o/a candidato/a e percebermos algumas das suas competências, para ser mais fácil auxiliá-lo aquando da escrita do portefólio.

Para terminar a sessão, é necessário perguntarmos ao/à candidato/a a sua disponibilidade durante a semana e os horários em que seja mais fácil deslocar-se até ao Centro Qualifica, para aquando da formação dos grupos para etapa do Reconhecimento Escolar termos em conta as disponibilidades dos/as mesmos/as. Ainda neste última etapa, perguntamos ao/à candidato/a se tem dúvidas e mostramo-nos disponíveis para as esclarecer, disponibilizando os nossos contactos e pedimos ao/à candidato/a que assine uma folha de presenças para juntar ao seu processo.

É de referir que, normalmente, estas sessões acontecem presencialmente, porém se por alguma razão o/a candidato/a não puder estar de forma presencial, podemos realizá-las à distância, pela plataforma *Zoom*.

d) Acompanhamento de grupo escolar nível secundário

Em janeiro de 2023, demos início ao acompanhamento de um grupo de candidatos/as encaminhados/as para o Processo RVCC escolar de nível secundário, na etapa do

Reconhecimento Escolar. Já tínhamos realizado o Encaminhamento com os/as mesmos/as, por isso deram-nos a abertura para sermos nós a começar o grupo.

Deste modo, o grupo iniciou com quatro pessoas de idades diferentes, porém um/a deles/as pediu a transferência para outro Centro Qualifica aquando do começo do grupo, por isso o grupo foi composto por três pessoas diferentes e de idades também distintas.

O Reconhecimento Escolar diz respeito à fase de acompanhamento de escrita do portefólio, sendo que o total de sessões tem a ver com a necessidade do/a candidato/a. Porém terá de haver, no mínimo, seis sessões. Geralmente, é feita uma sessão de semana a semana ou de duas em duas semanas, para o/a candidato/a ter tempo de escrever e avançar no portefólio. Estas sessões, normalmente, são feitas em grupo, pois a partilha de experiências é fundamental para a escrita do portefólio e, muitas vezes, torna-se mais fácil para os/as candidatos/as, para além de que damos oportunidade e espaço para o/a candidato/a partilhar alguns episódios que queira e com os quais se sinta à vontade, dando também a sua opinião sobre alguns assuntos da atualidade.

O portefólio, geralmente, é escrito de maneira cronológica, assim, numa primeira sessão fazemos uma nota introdutória lembrando do que se trata o portefólio e as fases do Processo RVCC, apresentando, ainda, a equipa do Centro Qualifica, nomeadamente as TORVC, as formadoras e a Coordenadora do Centro Qualifica. Num segundo momento, dando início ao reconhecimento escolar expomos mais aprofundadamente o tema da Infância e Adolescência, em que abordamos os primeiros anos de vida do/a candidato/a, tocando em alguns aspetos importantes, tais como era o ambiente familiar quando nasceu, com quem viveu os seus primeiros anos de vida, como era a sua casa, quais eram as brincadeiras mais frequentes que tinha durante a infância, quem foram os seus primeiros amigos, as aprendizagens fundamentais, experiências internacionais e o ambiente escolar, fazendo sempre uma ponte entre o passado e o presente e, sempre, de forma reflexiva. Todos estes tópicos são organizados de acordo com o Referencial de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos – Nível Secundário²⁰, visto que são assuntos que têm que ser referidos obrigatoriamente no portefólio.

De seguida, no final da primeira sessão damos oportunidade aos/às candidatos/as que esclareçam as suas dúvidas, para além de que lhes damos um pequeno guia impresso onde estão todos os conteúdos que tratamos na sessão. É-lhes dito que já podem começar a

²⁰ Pode ser consultado em: https://www.anqep.gov.pt/np4/file/342/Ref_Comp_Chave_NS_pub.pdf

escrita do portefólio e que nos podem ir mandando partes do trabalho, à medida que forem escrevendo, para nós corrigirmos e fazermos correção de alguns erros e/ou sugestões ou questões para desenvolverem mais algum tema.

Numa segunda sessão de Reconhecimento Escolar, fazíamos um resumo do que falamos na sessão anterior e dávamos lugar ao segundo tópico: Idade Adulta. Neste tópico era importante abordar questões, tais como o lar e a independência face à infância, lazer em família, a entrada no mercado de trabalho e as suas funções desempenhadas, a maternidade, os animais de estimação e algumas mudanças inesperadas, tudo isto são temas com a qual os/as candidatos/as adquiriram algumas competências e que lhes deram experiência de vida. É de realçar que a qualquer momento os/as candidatos/as podiam esclarecer dúvidas, bem como as sessões eram sempre um espaço de partilha de experiências entre os candidatos/as.

Numa terceira sessão, era referido o tema do percurso profissional, um tópico bastante abrangente, em que os/as candidatos/as geralmente tinham tendência a desenvolver bastante. Neste tópico era fundamental referir como foi a entrada para o mercado de trabalho e as tarefas/ funções desempenhadas ao longo do tempo nos vários empregos que tenham tido, as relações laborais entre os pares e a chefia, os direitos e deveres enquanto trabalhadores, os equipamentos utilizados durante o trabalho, a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e a importância que tinham para o desempenho das suas funções, as inovações ligadas às TIC, as condições laborais, as desigualdades de oportunidades em meios rurais e urbanos e o desemprego.

De seguida, na quarta sessão de Reconhecimento Escolar, outros dos conteúdos importantes era a habitação, isto é, se os/as candidatos/as compraram casa ou viviam em situação de arrendamento e como foi o processo, a área geográfica da casa e os argumentos para a escolha da mesma, a participação na resolução de questões públicas da sua zona de residência, se construíram casa como foi o planeamento da construção e que materiais foram usados, gestão dos recursos energéticos e as boas práticas de sustentabilidade e a escolha dos equipamentos domésticos e, ainda, os eventuais conflitos com os vizinhos e o modo de resolução dos mesmos.

Numa quinta sessão, outro tema a tratar era a saúde. Dentro da saúde havia alguns subtópicos importantes como os cuidados com a alimentação, medidas de prevenção, prática de desporto e atividade física, adesão a campanhas públicas de promoção da saúde, o recurso a medidas alternativas e as suas vantagens e desvantagens, problema de

saúde pessoal e quais os cuidados adotados e a medicação tomada e, também, a relação do sedentarismo com a saúde e a influência que as TIC têm na saúde das pessoas.

Na sexta sessão eram discutidas as tecnologias, quais as novas tecnologias mais usadas pelos/as candidatos/as, as suas vantagens e desvantagens, principais mudanças que as tecnologias vieram trazer às suas vidas, impacto das TIC na sociedade atual, na gestão do dia a dia e na comunicação com as pessoas e o papel dos media na formação da opinião pública.

Numa sétima sessão eram tratados alguns assuntos de opiniões e questões públicas, era pedido aos/às candidatos/as para escreverem no portefólio acerca de um tema controverso na sociedade atual e que descrevessem os argumentos a favor e contra, quais são os argumentos que defendem e o porquê da sua opinião, sendo o objetivo deste conteúdo avaliar e desenvolver o espírito crítico. Após cada sessão era passada uma folha de presenças para que cada candidato/a a assinasse e a folha de presença era anexada ao processo.

As sessões eram estabelecidas de acordo com a necessidade do/a candidato/a, sendo que as mesmas não foram sempre semanais, devido à falta de disponibilidade dos/as candidatos/as. Após as sessões de Reconhecimento Escolar consideradas obrigatórias, o acompanhamento dependia muito da escrita do/a candidato/a, isto é, alguns deles/as escreviam semanalmente, pelo que nos enviavam de volta para corrigirmos e para fazermos algumas questões para desenvolverem determinados conteúdos, outros/as candidatos/as não desenvolviam a escrita do portefólio tão regularmente, assim esta fase do processo já era mais individual.

Ao mesmo tempo que iam decorrendo as sessões de reconhecimento escolar, os/as candidatos/as foram escolhendo algumas formações que gostariam de realizar, já que as 50 horas de formação eram obrigatórias. Neste sentido, os/as candidatos/as que acompanhamos tinham o gosto de aprender uma língua diferente, por isso mesmo, começaram a frequentar uma formação de língua francesa, promovida pela Academia Digital do Turismo de Portugal.

Além disso, foi alertado, desde início, que uma das partes do portefólio terá que ser transcrita para uma língua com a qual se sentissem mais à vontade, sendo que a maioria escolheu sempre a língua inglesa. Essa tradução era sempre feita com a ajuda da formadora de inglês.

É de referir ainda que tivemos a oportunidade de acompanhar um adulto à distância, isto é, completamente via plataforma *Zoom*. Isto acabou por ter algumas limitações, já que não havia a partilha de ideias e perspetivas como havia com as sessões em grupo. Porém, correu igualmente bem e o candidato levou o processo todo até ao fim.

e) Acompanhamento de grupo escolar nível básico

Para além da oportunidade que tivemos em acompanhar um grupo escolar de nível secundário, foi-nos dada a hipótese, juntamente com outra TORVC, de acompanharmos um grupo escolar de nível básico. Da mesma forma que há um referencial para o RVCC escolar secundário, há também um Referencial de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos – Nível Básico²¹.

À semelhança do RVCC escolar secundário, no RVCC escolar básico, após os/as candidatos/as estarem encaminhados, dá-se início ao Reconhecimento Escolar. Foi isso mesmo que fizemos, acompanhámos quatro adultos de nível básico.

Na primeira sessão de reconhecimento escolar lembrámos as fases do processo RVCC e apresentámos a equipa do Centro Qualifica, para além de que demos aos/às candidatos/as um pequeno guia impresso com os pontos que falamos em cada sessão e que têm de abordar na escrita do portefólio. De seguida, começamos por abordar o tema da Infância e Adolescência e o tema “A casa, o Jardim e a Horta”. Nestes temas, pedimos aos/às candidatos/as que escrevessem sobre o seu local de residência e o tipo de habitação, para além dos espaços exteriores como o jardim e a horta, descrevendo os espaços e dizendo aquilo que costumavam fazer, por exemplo semear, plantar, regar, vindimar. Geralmente, os/as candidatos/as que estavam a fazer o nível básico eram pessoas mais velhas, pelo que gostavam de partilhar experiências e as perspetivas, sendo que cada sessão demorava, mais ou menos, duas horas.

Numa segunda sessão, tratávamos aspetos da sua vida profissional e formação ao longo da vida, falando de todas as experiências profissionais que tiveram, as mudanças de emprego, a formação profissional e, ainda, sobre projetos futuros que tenham em mente. É de referir que em todas as sessões reservávamos um tempo para esclarecer

²¹ Pode ser consultado em:

https://www.anqep.gov.pt/np4/file/743/ANQEP_Referencial_Competicencias_Chave_Niv.pdf

dúvidas acerca da escrita do portefólio e, se quisessem, voltaríamos a abordar algum tema anterior.

A terceira sessão foi sobre as atividades de tempos livres, sendo que a maior parte dos/as candidatos/as referiam que as suas atividades de tempos livres era a agricultura, a leitura, a pesca, a bricolage ou até a culinária. Ainda nesta sessão, explicávamos que tinham que escolher um livro que já leram e falar sobre ele, apresentando o autor e deveriam escrever um pequeno resumo do livro que escolheram, justificando a escolha do mesmo. E, ainda, escolher uma notícia da atualidade que vissem no telejornal ou na *Internet*, indicando o título da mesma e dando a sua opinião acerca do assunto da notícia.

Numa quarta sessão era abordado o tema “Eu e o Outro”, isto é, abordavam-se as relações com os outros, com a família chegada, amigos/as e relações laborais. E, ainda, o tema da saúde, acerca dos cuidados que tinham, os cuidados com a alimentação, o que faziam para prevenir e a sua opinião acerca de medicinas alternativas.

Na quinta sessão foi tratado o tema da tecnologia, falando-se da que usavam em casa, nomeadamente os equipamentos domésticos e o telemóvel, a tecnologia no trabalho e a *Internet*. Nestes temas/os/as candidatos/as falavam muito sobre os perigos da *Internet*.

Numa sexta sessão falamos sobre “Cidadania e Sustentabilidade”, acerca dos direitos e deveres de cada cidadão ou cidadã, a participação em voluntariado e, ainda, sobre a sustentabilidade ambiental. Pergunta-se se fazem ou não reciclagem e separação de resíduos. Para além disso, ao longo do portefólio alertávamos para refletirem acerca de um projeto pessoal que tenham em mente, podendo ser profissional ou não, porém neste aspeto as/os formadores/as ajudam a refletir sobre esse mesmo projeto. No final de cada sessão era passada uma folha de presença por todos/as os/as candidatos/as para depois juntar ao processo.

Importa referir que estas sessões poderiam ser mais, dependendo sempre dos/as candidatos/as e das suas necessidades. Geralmente, no início de cada sessão, os/as candidatos/as traziam sempre uma folha com algumas partes do portefólio escrito, pelo que nós tínhamos que transcrever para o computador, já que alguns adultos não tinham acesso a um computador ou não tinham facilidade com o mesmo, o que acabava por dificultar o processo, sendo mais trabalhoso. Perante estas dificuldades, marcámos sessões de formação com o formador de informática para os/as auxiliar em tarefas básicas, como escrever no *Word* ou mandar *e-mails*.

Em geral, os/as candidatos/as que frequentaram o processo RVCC nível básico tinham sempre mais dificuldades em desenvolver e escrever um texto de forma lógica, pelo que acabavam por necessitar de um acompanhamento mais individual que lhes era dado sempre que dele necessitassem.

f) Participação em itinerâncias

O trabalho do Centro Qualifica passava, também, pelo acompanhamento de grupos e candidatos/as em zonas abrangidas pelo Concelho de Coimbra, nomeadamente, Brasfemes, Cadima, Febres, Arazede, Cernache, Condeixa, Santo Varão, São João do Campo e Almalaguês. As sessões foram todas realizadas nas instalações da Junta de Freguesia das localidades.

Desta forma, tivemos a oportunidade de realizar algumas sessões de orientação, acolhimento e encaminhamento em Condeixa, em que tivemos em contacto com variados candidatos/as. Para além disso, aquando do início do estágio também participamos em sessões de reconhecimento escolar num grupo escolar de nível básico em Febres e num grupo escolar de nível secundário em Cadima e Arazede. Estas sessões foram todas presenciais e de duas em duas semanas deslocavamo-nos até estas localidades, entre setembro e novembro. No caso de Arazede deslocamo-nos mais vezes durante os meses de estágio, pois era onde tínhamos mais grupos.

g) Sessões de Informação

As sessões de informação tinham o objetivo de divulgar o Centro Qualifica, bem como o trabalho do mesmo. Por isso, realizamos várias sessões de informação ao longo do nosso estágio curricular, nomeadamente em Almalaguês e Arazede. Estas sessões eram realizadas na Junta de Freguesia e em horário pós-laboral, para as pessoas conseguirem estar presentes. Para além disso, pedíamos sempre aos presidentes da Junta de Freguesia para divulgarem junto da população que iríamos estar a fazer uma sessão de informação.

Primeiramente, fazíamos alguns telefonemas a pessoas que já certificaram o nível básico connosco pelo CNO, para lhes dar conhecimento que iríamos estar na Junta de

Freguesia, neste caso de Almalaguês e Arazede, e se tivessem interesse em concluir o nível secundário para se juntarem a nós para esclarecer eventuais dúvidas ou questões. Algumas pessoas pareciam ter interesse e faziam logo algumas questões pelo telefone.

Desta forma, deslocávamo-nos até estas localidades e levávamos connosco algumas fichas de inscrição para, se fosse do interesse, se inscrevessem. Em Almalaguês apareceram cinco a seis pessoas interessadas em saber mais acerca do processo RVCC e como funcionava o mesmo. Todas as dúvidas eram esclarecidas e as pessoas preenchiam a ficha de inscrição e tinham que nos dar uma cópia do Cartão de Cidadão e do Certificado de Habilitações. Após estas diligências ficavam inscritas no Centro Qualifica.

h) Registos no SIGO

O SIGO é a plataforma usada pelos Centros Qualifica para a gestão da rede de oferta educativa e formativa dos percursos educativos e formativos dos adultos. Portanto, a gestão dos inscritos é feita também nesta plataforma. É nos dado um utilizador e uma *password* para podermos aceder sempre que for necessário (ver Figura 4).

Ademais, após cada sessão, seja ela de acolhimento, orientação e informação, encaminhamento ou reconhecimento escolar têm obrigatoriamente de ser registadas nesta plataforma todas as informações, além das formações que o candidato/a esteja a participar.

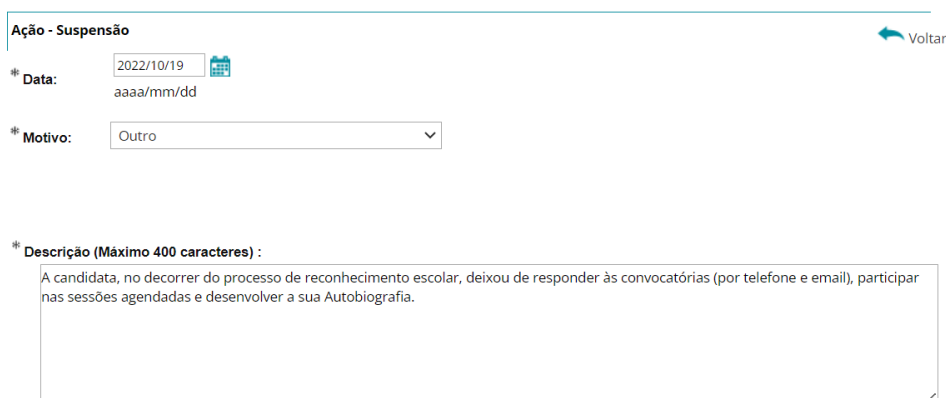
Cada registo feito pede sempre a etapa do processo em que estamos, a duração, o tipo de sessão, isto é, individual ou em grupo, a distância ou presencial e, ainda, uma descrição do que foi realizado na sessão. No fim, assinamos, de acordo com quem realizou a ação.

The screenshot displays the 'CONSULTAR AÇÃO' (Consult Action) form in the SIGO system. The form includes several input fields for identification and contact information, followed by a section for 'Documentos do Processo' (Process Documents) with links to 'Ficha de Inscrição', 'Plano Individual de Encaminhamento', and 'Contrato'. The main section is 'Ação - Orientação' (Action - Orientation), which contains the following details: 'Data: 2023/01/05' with a 'Voltar' (Return) button; 'Duração: 2 Horas 0 Min' (Duration); 'Tipo Sessão: Sessão Individual - Presencial' (Session Type); and a checked checkbox for 'Portefólio de Desenvolvimento Vocacional' (Vocational Development Portfolio). At the bottom, there is a 'Descrição (Máximo 400 caracteres):' (Description) field containing the text: 'Acolhimento - atendimento da candidata e esclarecimentos sobre a missão e âmbito de intervenção do CQ. Abordagem às várias modalidades de qualificação existentes. Diagnóstico - aprofundar o conhecimento das características da candidata e recolha de informação capaz de caracterizar o seu percurso de vida. Início do PDV.'


Figura 4 - Exemplo de uma ação no SIGO.

Todos estes registos são sempre feitos após cada sessão que temos com os/as candidatos/as, sendo que depois podemos editar e ver em que etapa está o/a candidato. Da mesma maneira, para suspender um/a candidato/a é também no SIGO que o fazemos, em que temos de indicar a data, o motivo e a descrição do mesmo.

Os motivos que levam à suspensão de um/a candidato são variados, podendo isso acontecer inclusive a pedido do/a mesmo/a (ver Figura 5). Outro dos motivos e, normalmente, o que acontece mais é o facto de o/a candidato/o não responder às chamadas telefónicas, mensagens e e-mail enviado por nós durante meses e, assim, por termos uma justificação válida procedemos à sua suspensão. Porém, a suspensão pode ser retirada quando o/a candidato/a desejar retomar o processo.



Ação - Suspensão ← Voltar

* Data: 
aaaa/mm/dd

* Motivo: ▼

* Descrição (Máximo 400 caracteres) :

A candidata, no decorrer do processo de reconhecimento escolar, deixou de responder às convocatórias (por telefone e email), participar nas sessões agendadas e desenvolver a sua Autobiografia.

Figura 5 - Exemplo de suspensão no SIGO.

i) Organização de grupos e dossiers

Os grupos eram organizados após a inscrição dos/as candidatos/as, ou seja, assim que tínhamos algumas inscrições fazíamos grupos consoante o perfil dos/as candidatos/as e, em particular, a disponibilidade e os horários dos mesmos. Por exemplo, havia candidatos/as que só podiam em horário pós-laboral, por essa razão tentávamos organizar um grupo que só podia nesse mesmo horário, tentando que os perfis dos/as candidatos/as fossem parecidos. Essa gestão nem sempre era fácil, pois havia candidatos/as que trabalhavam por turnos, o que dificultava a compatibilização de horários com as outras pessoas. Nesses casos, o que fazíamos era acompanhar individualmente o/a candidato/a, porém tentávamos ao máximo inserir os/as

candidatos/as sempre num grupo, pois a partilha de ideias e perspetivas nos grupos é algo bastante estimulante e positivo para o desenvolvimento dos processos.

Para além da organização dos grupos, tínhamos também a responsabilidade de sistematizar os dossiers. Os dossiers são os locais onde tínhamos todos os processos dos/as candidatos/as guardados, estes estavam organizados por grupos, no entanto, por vezes, há mudanças de grupos então os dossiers também têm de ser novamente organizados. Por isso mesmo, fazíamos essa tarefa, pelo menos, uma vez por mês.

j) Preparação e sessões de júri

As sessões de júri eram feitas após o portefólio estar validado, porém, antes da sessão de júri era feita uma preparação com a TORVC.

Neste caso, tivemos a oportunidade de preparar uma candidata de nível básico para a sessão de júri. Assim sendo, é o candidato que se encarrega da escolha do tema. A escolha desta candidata foi bastante fácil, pois a adulta tinha feito no seu portefólio, como projeto pessoal, abrir uma empresa onde vendia salgados, sendo o seu projeto designado “A Rainha dos Salgadinhos” e foi, neste sentido, que com a candidata efetuamos o *PowerPoint* da apresentação a júri.

O mesmo começa com uma apresentação pessoal, dizendo o seu nome, de onde vem e a escolha do tema e o motivo da mesma, em seguida é, então, apresentado o seu projeto pessoal. Como a candidata tinha tirado algumas fotos ao processo de confeção dos salgados, colocámos essas mesmas fotos e a candidata ia explicando o processo de confeção dos mesmos. De seguida, é feita uma análise *SWOT* acerca do seu negócio, apresentando os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças e, ainda, a estratégia online usada para divulgar o seu negócio, sendo neste caso a rede social *Facebook* e, assim, finaliza com uma pequena conclusão acerca do processo RVCC.

Após feita a apresentação, treinamos quantas vezes a candidata achou necessário e até se sentir à vontade e aconselhamos a treinar em frente à sua família, visto que é normal ficarem sempre nervosos na sessão de júri.

No que concerne às sessões de júri em si, foi-nos dada a oportunidade de assistir a várias, tanto em itinerâncias como no Centro Qualifica. Inicialmente é sempre apresentado o/a candidato/a e, de seguida, o/a candidato/a apresenta o seu trabalho.

Após feita a apresentação, os/as formadores/as das áreas de competência-chave (ACC) fazem um comentário da apresentação, assim como do portefólio realizado e, desta maneira, o/a candidato/a está certificado.

Apesar de serem momentos formais, tanto as/os TORVC como os/as formadores/as deixam os/as candidatos à vontade, pois têm plena noção que é um momento bastante importante e de valorização pessoal para os/as mesmos/as.

k) Projeto Eu Sou Digital

No decorrer de estágio, nomeadamente no mês de fevereiro de 2023, tivemos a oportunidade de participar no Projeto Eu Sou Digital²² (Anexo I) e fazer a formação para sermos Mentora do mesmo²³.

Neste sentido, o Projeto Eu Sou Digital tem como objetivo capacitar e ajudar pessoas idosas a aceder às novas tecnologias, especificamente a *Internet*, de forma fácil e segura, ensinando a realizar tarefas básicas, como por exemplo, mandar um e-mail, fazer pesquisas na *Internet*, criar um perfil numa rede social. Assim, para estarmos habilitada a sermos mentora apenas precisamos de fazer uma pequena formação de forma *online* e totalmente gratuita.

l) Candidatura para financiamento

A candidatura foi realizada no âmbito da conclusão do financiamento do Governo para o triénio 2019-2022, assim sendo esse mesmo financiamento acabou no ano de dezembro de 2022. Neste sentido, foi necessário fazer uma nova candidatura, preenchendo um *Excel* enviado pela ANQEP.

Eram duas tabelas a ser preenchidas, uma dizia respeito a 2021 e outra a 2022, sendo que tínhamos que preencher com todos os/as candidatos/as que tivemos tanto no ano de 2021 como 2022 e com os seus dados pessoais, bem como a sua situação após a certificação, ou seja, se mudaram de emprego, se estão a frequentar alguma ação de formação, se procuram por um novo emprego, entre outras informações pessoais.

²² Pode ser consultado em: <https://www.eusoudigital.pt/>

²³ O certificado da Formação no Eu Sou Digital pode ser consultado nos anexos.

O preenchimento destas tabelas deu revelou-se uma tarefa morosa e complexa, pois as informações não estavam explícitas e tivemos que, por várias vezes, contactar a ANQEP.

m) Criação de conteúdos para as Redes Sociais

Foi-nos sugerido, para divulgar o trabalho do Centro Qualifica, começar a criar conteúdos para as redes sociais, neste caso para o grupo de *Facebook* da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.

Assim sendo, começamos por apresentar algumas ideias de conteúdos que divulgassem o nosso trabalho, nomeadamente testemunhos de adultos/as certificados e formadores/as (Apêndice 1), alguns excertos dos referenciais da ANQEP (Apêndice 2), as instalações do Centro Qualifica e a equipa a trabalhar (Apêndice 3), as itinerâncias realizadas por nós, algumas sessões de informação, o funcionamento do Processo RVCC (Apêndice 4), entre outros conteúdos.²⁴

Algum tempo mais tarde foi-nos autorizada a criação de uma conta do Centro Qualifica na rede social *Instagram*, pelo que começamos a criar os conteúdos para publicarmos, tais como a missão e os valores do Centro Qualifica (Apêndice 5), o horário (Apêndice 6), a localização (Apêndice 7), a equipa (apêndice 8) e, ainda, algumas publicações informativas sobre o trabalho desenvolvido e as ofertas disponíveis, como por exemplo acerca do Acelerador Qualifica (Apêndice 9).

Importa ressaltar que o desenvolvimento e a criação destes conteúdos foi um trabalho de equipa entre as TORVC, porém os mesmos eram sempre aprovados em reunião por toda a equipa do Centro Qualifica.

n) Reuniões de Equipa

As reuniões de equipa eram feitas, normalmente, mensalmente. Nestas reuniões fazíamos um balanço do mês e se as metas foram ou não atingidas, ou seja, quantas inscrições e certificações tivemos em cada mês. Ainda, era feita uma identificação dos/as

²⁴ Os conteúdos podem ser consultados nos apêndices deste relatório.

candidatos/as que estavam prontos para a sessão de júri e, também, a calendarização para a preparação da sessão de júri.

Além do mais, era, ainda, feito um balanço dos contactos feitos com entidades e organizações para reuniões formais para divulgação do trabalho do Centro Qualifica e outros assuntos que houvesse a tratar. Nestas reuniões estavam sempre as TORVC e as formadoras presentes.

No que diz respeito às reuniões entre TORVC, estas eram mais frequentes. Sempre que entravam inscrições novas era feita uma reunião para organizar grupos e distribuir os/as candidatos/as por TORVC, bem como se iniciava o contacto com os/as candidatos/as para as sessões de orientação e acolhimento. Nestas reuniões também era resolvido algum assunto de carácter mais urgente, bem como feito o acompanhamento do nosso estágio e das nossas tarefas.

Conclusão

Terminada a descrição das atividades realizadas ao longo de todo o estágio, importa referir que cumprimos os objetivos estabelecidos no projeto de estágio, bem como desenvolvemos novas competências enquanto assumimos a função de TORVC, porém também como Técnica Superior de Educação.

Houve muitos desafios ao longo do estágio, sendo que o maior deles foi mesmo acompanhar um grupo de candidatos/as desde o início com características completamente diferentes, porém foi um desafio superado e cumprido. Para além disso, tivemos a oportunidade de trabalhar com uma equipa motivada e estável para fazer mais e melhor, que acompanhou o nosso estágio de perto e promoveu novas aprendizagens ao longo destes meses.

No próximo capítulo iremos abordar de forma mais aprofundada os desafios, anseios e obstáculos pela qual passamos ao longo do estágio, fazendo uma avaliação do nosso trabalho tendo em conta duas perspetivas: a autoavaliação e a heteroavaliação.

CAPÍTULO IV: AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO

Introdução

Após a descrição de todas as atividades realizadas ao longo do estágio curricular, chegamos ao último capítulo do mesmo. Neste capítulo iremos fazer uma avaliação de todo o estágio que foi realizado no Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, fazendo uma análise daquilo que correu bem e o que correu menos bem.

Assim sendo, o presente capítulo terá duas partes. Por um lado, teremos a heteroavaliação, que é a avaliação do nosso desempenho enquanto estagiária por parte da orientadora local e, ainda, teremos a avaliação de dois adultos que acompanhamos ao longo dos meses. Por outro lado, teremos uma autoavaliação, em que iremos fazer uma avaliação e uma análise mais pessoal do nosso desempenho, onde efetuaremos uma reflexão mais pormenorizada de todo o nosso trabalho ao longo dos meses, bem como sobre o modo esta experiência nos ajudou a tornarmo-nos melhor, como futura profissional com Grau de Mestre em Ciências da Educação.

1. Heteroavaliação

A heteroavaliação é a avaliação feita por pessoas que nos acompanharam ao longo do estágio curricular, e por essa razão faz sentido que a avaliação seja feita por essas mesmas pessoas. Para o efeito, usámos uma grelha que nos foi dada pela nossa orientadora da Faculdade, a Professora Doutora Cristina Vieira, a “Grelha de avaliação de competências transversais para os estágios curriculares da FPCE-UC” (Anexo II)²⁵, a qual foi preenchida pela Dr.^a Sandra Simões, orientadora do local de estágio. Uma vez que a referida grelha é fechada, para além de a ter preenchido, a orientadora local ainda nos deixou algumas palavras acerca do nosso desempenho no presente estágio curricular:

“A Sara revelou sempre uma atitude muito positiva perante as tarefas inerentes ao seu estágio, manifestando curiosidade e vontade de aprender. Cedo compreendeu a relevância dos processos de aprendizagem ao longo da vida para a certificação de competências e o aumento de qualificações junto dos adultos com os quais teve a oportunidade de trabalhar.

²⁵ A grelha de avaliação de competências transversais para os estágios curriculares da FPCE-UC pode ser consultada no Anexo II deste relatório..

Nessa medida, é de salientar as suas próprias competências ao nível da empatia que permitiram que levasse a cabo um trabalho verdadeiramente útil com a equipa e candidatos inscritos no Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.”.

No que diz respeito aos adultos que acompanhamos, tivemos a possibilidade de trabalhar com várias pessoas, tendo dois adultos destacado o nosso trabalho:

Testemunho de adulto A:

“A Sara começou o meu acompanhamento desde o início. Sempre muito atenta quando via que estava perdida lá estava ela para me colocar no ponto de partida de novo. Foi sempre incansável, paciente, sempre com uma postura de alguém próximo o que me fazia sentir muito tranquila a falar sobre mim. Tem uma capacidade de numa simples conversa fazer-me lembrar do que já estava arrumado no fundo das memórias. Só tenho a agradecer, será uma profissional como poucas e um verdadeiro exemplo de ser humano. De mim, um muito obrigado.”

Testemunho de adulto B:

“O sucesso e o interesse numa dada área está quase sempre relacionado com o primeiro impacto e a apresentação do mesmo. Um bom profissional deixa um rasto geográfico de conhecimento e de interesse, que se manifesta ao longo dos próximos anos. Devido ao empenho genuíno de alguns especialistas nas mais variadas áreas, muitos outros interessados quebraram as linhas da frente, ultrapassando em muitos casos o próprio mestre. O trabalho que eu tenho a realizar foi-me apresentado pela Sara Costa e, seguindo a mesma lógica, haverá um rasto de bons trabalhos a emergirem nos próximos tempos. Haverá também um número de pessoas influenciadas positivamente que, mais tarde ou mais cedo, irão distribuir conhecimento, empenho ou, pelo menos, boa disposição. Não será nunca fácil medir ou avaliar o impacto de cada um, especialmente quando o mesmo ultrapassa a própria pessoa e as próprias teses. Por isso mesmo, sei que o trabalho da Sara será sempre muito mais influente e bem sucedido do que alguma vez se possa avaliar já que, pelo menos o meu foi tão exponenciado por ela. Pelos caminhos que percorreu, mas sobretudo, pelo rasto que deixou, o meu agradecimento só aumentará com o passar do tempo.

Obrigado, Sara, pela abertura e pela iluminação do trilho por onde caminho e que deixo aberto para quem vier.”

2. Autoavaliação

Importa, neste tópico do relatório, realizar uma reflexão acerca de todo o estágio que se efetuou no Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, durante nove meses. Deste modo, sentimo-nos, desde o início, muito bem integrada por toda a equipa do local de estágio, o que acabou por facilitar bastante o trabalho. Encontramo-nos com uma equipa estável, com uma grande atitude de abertura e pronta a trabalhar e a ajudar rumo ao sucesso, o que foi bastante bom para nós. Logo, no começo, sentimo-nos muito bem acompanhada e guiada para realizar um bom trabalho. É, assim, desta forma, que o balanço que fazemos destes meses é bastante positivo. Apesar de tudo isto, os receios estavam presentes, pois seriam nove longos meses de estágio e, por essa mesma razão, havia algum anseio de que algo não corresse bem ou não nos conseguíssemos adaptar da maneira que gostaríamos.

Muitos dos conceitos abordados eram já conhecidos por nós ao longo da Licenciatura em Ciências da Educação, bem como do Mestrado na mesma área, o que acabou também por contribuir para a boa adaptação e, desta forma, podemos concluir que fomos bastante bem preparada para o nosso ano de estágio curricular. Porém, importa referir que alguns conceitos também eram novos para nós, tais como o de TORVC e o conceito de Processo RVCC, no entanto ao longo do tempo a adaptação foi muito fluída, bem conseguida e todos os conceitos desconhecidos até então, passaram a ser conceitos usados no nosso dia a dia.

Após toda a adaptação, o conhecimento do local, compreendermos o funcionamento de um Centro Qualifica, as orientações do que era o Processo RVCC, as nossas funções como TORVC e, ainda, o à vontade com toda a equipa, todos os receios iniciais foram ultrapassados. A aprendizagem foi sempre constante, aprendíamos sempre algo todos os dias com a equipa do Centro Qualifica, a equipa da Escola de Hotelaria e Turismo e até mesmo com os/as candidatos/as com os quais íamos tendo contacto.

Algo que nos ajudou a planear o nosso estágio foi, sem dúvida, a realização do projeto de estágio, nomeadamente, os objetivos do mesmo, pois tínhamos uma visão geral daquilo que era esperado de nós e do nosso trabalho.

O grande aspeto positivo que destacamos deste estágio foi o estarmos em constante contacto com pessoas, todas diferentes, mas que nos ajudaram a ser melhor pessoa e profissional, para além de que não foi, de todo, fácil acompanharmos um grupo de pessoas totalmente diferentes e termos de fazer a gestão da divergência de opiniões que cada adulto/a tinha. No entanto, tudo isto ajudou-nos a tornarmo-nos uma profissional mais competente e a desenvolver competências não só profissionais, mas também pessoais, que, com toda a certeza, levamos para o nosso dia a dia.

Outro grande aspeto positivo foi perceber a diferença, para melhor, que fizemos e fazemos junto dos/as candidatos/as e que, realmente, vamos ao encontro das necessidades dos/as mesmos/as, valorizando as suas competências adquiridas ao longo da sua vida. Em todas as sessões e/ou itinerâncias éramos recebida de forma calorosa e bastante simpática o que acabava, muitas vezes, por nos fazer sentir que nem sequer estávamos a trabalhar, o que foi algo bastante significativo para nós.

Um dos aspetos menos positivo que é importante destacar é a imprevisibilidade dos/as candidatos/as, ou seja, sentimos que num momento inicial os/as candidatos/as chegam até nós bastante motivados e com a vontade de querer levar o processo RVCC até ao fim, com o objetivo de aumentar as suas qualificações, porém o que acontecia era desistirem a meio do processo ou deixarem de assistir às sessões, sendo que era algo inesperado e imprevisível, sob o qual não tínhamos qualquer controlo e, infelizmente, essas desistências limitavam algumas vezes o nosso trabalho. Apesar desta dificuldade sentida, trabalhar com a imprevisibilidade foi, também, uma competência que desenvolvemos e aperfeiçoamos ao longo de todo o estágio. Outra das limitações que enfrentamos foi que, por vezes, em alguns meses, não conseguíamos atingir as metas de pessoas inscritas, o que também acabou por estar fora do nosso alcance, porém tentávamos divulgar o Centro Qualifica através das sessões de informação em Juntas de Freguesia do Concelho de Coimbra, empresas, instituições e, também, através das redes sociais da Escola de Hotelaria e Turismo.

Todavia, assumir as funções de TORVC foi, para nós, considerada uma oportunidade de aprendizagem e de desenvolvimento profissional, bem como as itinerâncias nas quais tivemos possibilidade de estar e as sessões de informação e esclarecimento de dúvidas, visto serem hipóteses de divulgar o Centro Qualifica e aquilo que fazemos junto das populações do Concelho de Coimbra, motivando e incentivando as pessoas a aumentarem as suas qualificações e a desenvolverem as suas aptidões.

Neste sentido, como referido anteriormente, o balanço final é significativamente positivo. Ao longo de nove meses tivemos a oportunidade de evoluir e crescer enquanto profissional, de aprender mais e de interagir com pessoas que só nos acrescentaram valor, tivemos, também, a possibilidade de intervir junto de pessoas que contribuíram para nos tornarmos melhor pessoa e melhor profissional. Foi-nos ainda dada a oportunidade de desenvolvermos novas competências como TORVC e como Técnica Superior de Educação. Além do mais, compreender o funcionamento, a missão, os valores e os objetivos de um Centro Qualifica foi de uma grande pertinência para a nossa entrada no mercado de trabalho como futura Mestre em Ciências da Educação.

CAPÍTULO V: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chegando ao último capítulo deste relatório, importa, agora, reforçar e refletir acerca do impacto que estes meses tiveram no nosso desenvolvimento pessoal e profissional, para além do mais é importante agradecermos à instituição que nos acolheu, o Centro Qualifica da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, e a todas as pessoas que nos acompanharam e contribuíram para o nosso crescimento e desenvolvimento enquanto profissional.

Ao longo destes meses conseguimos compreender que a Educação de Adultos tem um papel bastante significativo na nossa sociedade em geral e, nomeadamente, que os Centros Qualifica assumem um papel que outras entidades não desempenham, sendo por isso fundamental a sua existência. Ademais, tivemos a oportunidade de estar em contacto com adultos motivados em aumentar as suas qualificações e que, devido ao Centro Qualifica e ao nosso impacto nas suas vidas, pretendiam continuar a sua formação ao longo da vida quando concluíssem o processo, adultos esses que chegaram até nós apenas com a intenção de apenas concluir o processo RVCC escolar de nível básico e/ou secundário. Por isso, saber que estes Centros Qualifica podem ter um grande impacto na vida das pessoas é algo prestigioso.

Assumir o papel de TORVC, inicialmente, foi algo que nos deixou com algum receio, pois não conhecíamos as suas funções e objetivos, porém com a ajuda das outras TORVC do Centro Qualifica o balanço é positivo, pois as TORVC são as únicas pessoas que acompanham o adulto do início até ao fim, estando presentes na sua Sessão de Júri, por isso somos nós que auxiliamos o/a candidato/a em todas as suas dúvidas e em todas as fases em que processo poderá estar a ser mais difícil. Em cada sessão que temos com os/as candidatos é bastante gratificante perceber que o nosso trabalho tem, de alguma maneira, um impacto nas suas vidas, além de que em todas as sessões acabamos por aprender alguma coisa com os/as candidatos/as, o que é sempre fonte de enriquecimento pessoal.

Como referido anteriormente, o Centro Qualifica trabalha de acordo com os financiamentos e, para isso, é necessário atingirmos algumas metas, sendo que tínhamos metas de certificações e de inscrições em cada mês as quais, por vezes, não foram atingidas. Apesar disso, tentávamos recompensar com o mês seguinte, no entanto nem sempre foi fácil e, muitas vezes, infelizmente, a equipa desmotivava um pouco, mas não por muito tempo. No entanto, importa referir isto, pois essas metas não estão ao nosso alcance, havendo diversos Centros Qualifica no Concelho de Coimbra e todos trabalham

para o mesmo e têm as mesmas exigências, em termos do cumprimento de metas. Porém, através das sessões de informação e da divulgação do nosso trabalho nas redes sociais tentávamos sempre que o mês seguinte fosse melhor e, em alguns meses, conseguimos, com sucesso, alcançar as metas.

Com isto, percebemos que o trabalho em equipa era bastante bem conseguido, estávamos todas em sintonia e a rumar para o mesmo lado, pelo que acabava por contribuir para estarmos todas motivadas e para o bom ambiente que se fazia sentir no Centro Qualifica. E, graças a toda a equipa que nos acompanhou, é que foi possível fazermos um bom trabalho e desenvolvermos as nossas competências enquanto Técnica Superior de Educação.

Concluimos o presente relatório, reforçando a importância de todas as aprendizagens e aptidões desenvolvidas e o valor de todos os/as candidatos/as acompanhados, com a esperança de termos feito a diferença na vida das pessoas, porque, com certeza, fizeram a diferença na nossa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agência Nacional para a Qualificação e Ensino Profissional. (Março, 2023). *Plano de Recuperação e Resiliência*. Disponível em: https://www.anqep.gov.pt/np4/?newsId=855&fileName=Acelerador_OT_10mar2023.pdf

Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional. (2017, março). *Orientação o ao Longo da Vida nos Centros Qualifica - Guia Metodológico*. Disponível em: https://www.anqep.gov.pt/np4/file/339/Ori_Longo_Vida_GM.pdf

Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional. (2022). *Carta da Qualidade dos Centros Qualifica*. Disponível em: https://www.anqep.gov.pt/np4/file/875/CARTA_QUALIDADE_SITE_17_11.pdf

Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional. (2021, dezembro). *Referencial de Competências-chave de Educação e Formação de Adultos – Nível Básico*. Disponível em: <https://www.anqep.gov.pt/np4/file/743/ANQEP Referencial Competencias Chave Niv.pdf>

Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional. (2006, setembro). *Referencial de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos - Nível Secundário*. Disponível em: https://www.anqep.gov.pt/np4/file/342/Ref_Comp_Chave_NS_pub.pdf

Alcoforado, L., Vieira, C. C., & Moio, I. (2017). Revisitando as políticas de educação e formação de adultos nos últimos 20 anos em Portugal. In T. Dantas, M. H. Laffin, & S. A. Agne (Orgs.), *Educação de jovens e adultos em debate. Pesquisa e formação* (pp. 17-40). Editora CRV.

Conselho Nacional da Educação. (2022). *Estado da Educação 2021*. Disponível em: https://www.cnedu.pt/content/EE2021/EE2021-Web_site.pdf

Decreto-Lei n.º 387/99 de 28 de setembro. (1999). Diário da República n.º 227/99, 1.º série, p. 6672-6675. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/387-1999-667972>

Eu Sou Digital. (2023). *Programa de Capacitação Digital para Adultos*. Disponível em: <https://www.eusoudigital.pt/>

Guedes, C. S. & Loureiro, A. P. F. (2016). Educação de Adultos: de onde viemos e para onde vamos?. *Laplage em Revista*, 2(1), 7-21. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/313888281_EDUCACAO_DE_ADULTOS_DE_ONDE_VIEMOS_E_PARA_ONDE_VAMOS/fulltext/58ba0509a6fdcc2d14de4520/EDUCACAO-DE-ADULTOS-DE-ONDE-VIEMOS-E-PARA-ONDE-VAMOS.pdf

Ireland, T. D. & Spezia, C. H. (Orgs.), Educação de adultos em retrospectiva. 60 anos de CONFINTEA. UNESCO. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000230540>

Lima, L. (2021). Educação de Adultos: quanto mais larga e diversa, mais humana. In A. Loureiro & P. Feliciano (Orgs.), *Educação de adultos. Perspetivas e Associativismo* (pp. 38-43). Editora POCH.

Melo, A. (2021). 50 anos de tentativas de organização político-administrativa da Educação de Adultos em Portugal. Uma breve e destiosa narrativa. In A. Loureiro & P. Feliciano (Orgs.), *Educação de adultos. Perspetivas e Associativismo* (pp. 44-62). Editora POCH.

Moio, I. (2017). *Reconhecimento de Competências no Ensino Superior: uma realidade reconhecida ou a reconhecer?* [Tese de Doutoramento não publicada]. Universidade de Coimbra.

Portaria n.º 232/16 de 29 de agosto. (2016): Diário da República n.º 165/16, 1.ª série, p. 3006-3014. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/232-2016-75216372>

Portaria nº 23/2023 de 9 de janeiro. (2023). Diário da República nº 6/2023, 1ª série, p. 6-7. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/23-2023-205855981>

Portaria nº 47/2017 de 1 de fevereiro. (2017). Diário da República nº 23/2017, 1ª série, p. 569-573. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/47-2017-106380301>

Portaria nº 61/2022 de 31 de janeiro. (2022). Diário da República nº 21/2022, 1ª série, p. 6-19. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/61-2022-178394355>

Portaria nº 62/2022 de 31 de janeiro. (2022). Diário da República nº 21/2022, 1ª série, p. 20-31. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/62-2022-178394356>

Programa de Desenvolvimento Educativo para Portugal (2000). *Programa Operacional da Educação 2000-2006*. Disponível em: https://asemlllhub.org/wp-content/uploads/attachments/Portugal_PRODEP_III_Programa_operacional_da_educacao.pdf

Resolução do Conselho de Ministros n.º 92/98 de 14 de julho. (1998). Diário da República n.º 160/98, 1ª série, p. 3358-3360. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/92-1998-423893>

Turismo de Portugal. (2023). *Escolas de Turismo e Hotelaria de Portugal*. Disponível em: <https://escolas.turismodeportugal.pt/#anchor=cSywvYpMxX>

Turismo de Portugal. (2023). *O que fazemos*. Disponível em: <https://www.turismodeportugal.pt/pt/o-que-fazemos/promover-destino-portugal/Paginas/default.aspx>

Turismo de Portugal. (2023). *Quem somos*. Disponível em: https://www.turismodeportugal.pt/pt/quem_somos/Organizacao/Missao_Visao/Paginas/default.aspx

Turismo de Portugal. (2023). *Turismo em Portugal*. Disponível em: https://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/visao_geral/Paginas/default.aspx

Turismo de Portugal. (2023.) *Academia Digital*. Disponível em: <https://academiadigital.turismodeportugal.pt/>

UNESCO. (1997). *V Conferência Internacional de Adultos: Hamburgo 1997. Declaração Final e Agenda para o Futuro*. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000116114_por

ANEXOS

Anexo I – Certificado da formação no projeto Eu Sou Digital



CERTIFICADO

Sara Costa
Mentor N° 110590

Concluiu em fevereiro de 2023 com sucesso a Sessão de Formação de Mentores EUSOUDIGITAL que lhe permite desenvolver Sessões de Capacitação Digital de adultos.



Anexo II – Grelha de avaliação de competências transversais para os estágios curriculares da FPCE-UC

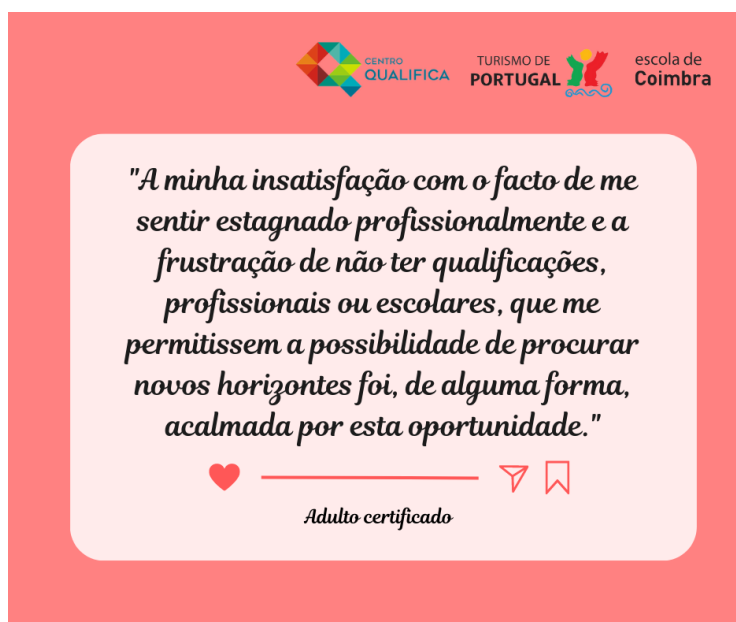
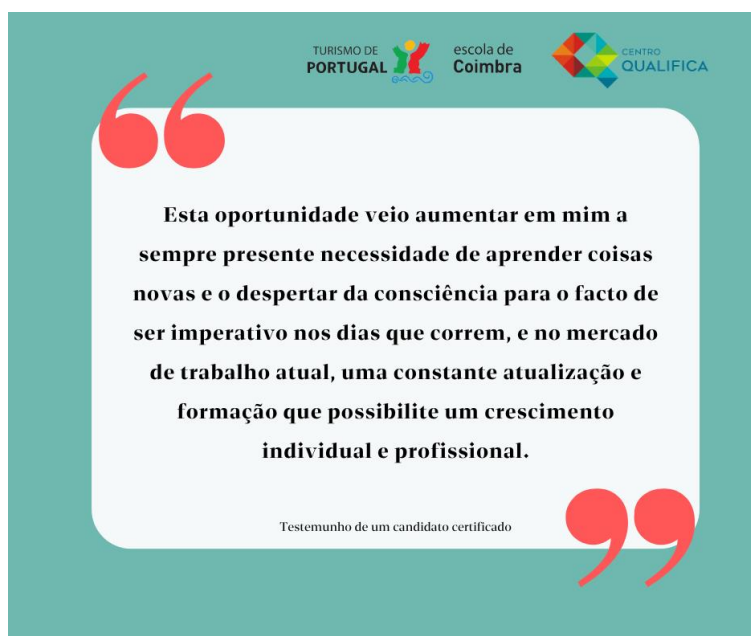


Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
Universidade de Coimbra
Grelha de avaliação de competências transversais para os estágios curriculares da FPCE-UC

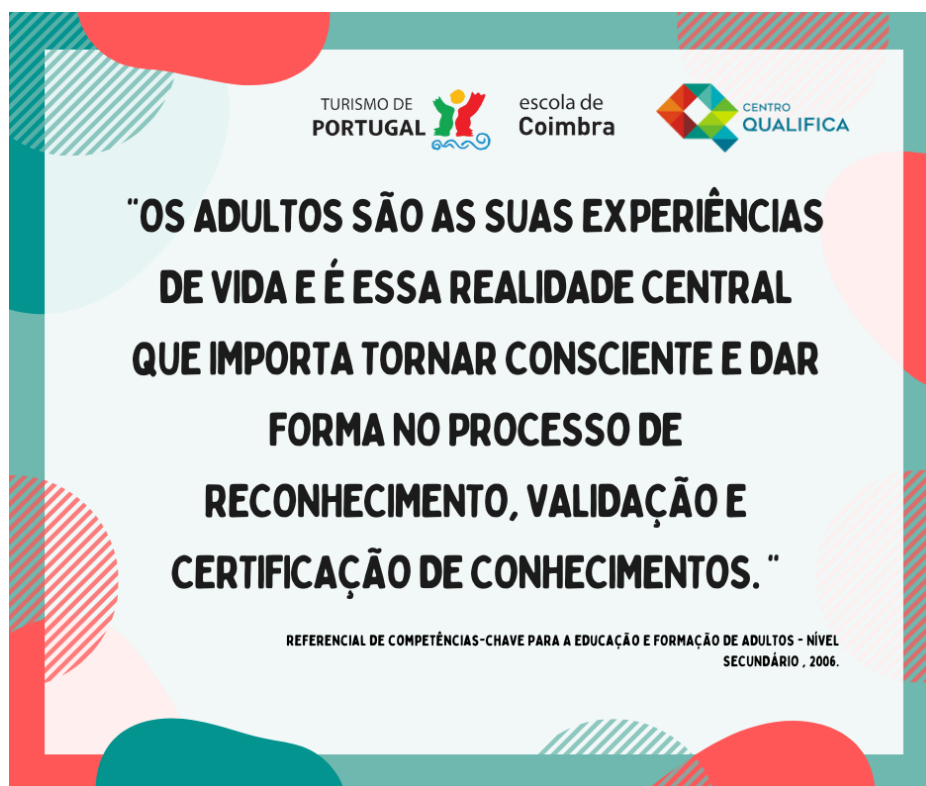
Grelha de competências transversais para os estágios da FPCE-UC						
I – Insuficiente; S – Suficiente; B – Bom; MB – Muito Bom; E – Excelente						
I – <10; S – 10 a 13; B – 14 a 15; MB – 16 a 17; E – 18 a 20 (valores)						
NA – Não se aplica	I	S	B	MB	E	NA
Competências instrumentais						
1) Comunica com clareza os resultados/conclusões do trabalho desenvolvido, bem como os processos, métodos e raciocínios que lhes estiveram subjacentes.					X	
2) Pesquisa, analisa e sistematiza de forma adequada a informação.				X		
3) Define de forma clara metas e objetivos, baseados na análise das necessidades dos contextos em que participa.				X		
4) Desenvolve planos de ação adequados às metas e objetivos a alcançar.				X		
5) Utiliza, adequadamente, conhecimentos, procedimentos e competências técnicas, da sua área de especialização.				X		
Competências interpessoais						
6) Interage de forma assertiva com a equipa de trabalho, revelando empatia e respeito pelas pessoas.					X	
7) Interage de forma adequada com os utentes/clientes, salvaguardando a sua dignidade e respeito.					X	
8) Interage de forma adequada com profissionais de outras entidades/organizações/instituições.					X	
Competências sistémicas						
9) No plano interno, compreende o conjunto de relações que se estabelecem entre subsistemas/setores/serviços da instituição/organização onde desenvolve as suas atividades principais, numa lógica integrada.					X	
10) No plano externo, compreende o conjunto de relações que se estabelecem entre a organização/instituição onde desenvolve as suas atividades principais, e as restantes instituições (a nível local, comunitário, regional e nacional), numa lógica integrada.					X	
Outras competências						
11) Comparece assiduamente ao serviço, de acordo com o horário estabelecido com a instituição/organização.					X	
12) É pontual.					X	
13) Assume e desenvolve, de forma responsável, as funções/tarefas que lhe são confiadas.				X		
14) Integra e promove, na prática, a dimensão ética da profissão.					X	
15) Revela consciência crítica sobre práticas/posturas institucionais, profissionais e sociais (articulando conhecimentos teóricos e práticos com responsabilidade pessoal e profissional).				X		
16) Atua de forma proativa, propondo ideias, iniciativas e procedimentos relevantes para a melhoria do funcionamento da instituição/organização.			X			
17) Evidencia capacidade de se distanciar e refletir criticamente sobre as situações.				X		
18) Compreende as necessidades das pessoas/organizações/instituições e propõe ideias/procedimentos inovadores e criativos.			X			
19) Mostra uma atitude de abertura e capacidade de adaptação à mudança.					X	
20) Revela empenho em aprender e aperfeiçoar-se continuamente.					X	

APÊNDICES

Apêndice 1: criação de conteúdos para as redes sociais – Testemunhos de Adultos Certificados



Apêndice 2: criação de conteúdos para as redes sociais – excertos dos referencias da ANQEP



Apêndice 3: criação de conteúdos para as redes sociais – equipa a trabalhar



Apêndice 4: criação de conteúdos para as redes sociais – o funcionamento do processo

RVCC

PROCESSO RVCC
COMO FUNCIONA?

- ✓ CONSTRUÇÃO DO PORTEFÓLIO
- ✓ VALIDAÇÃO DO PORTEFÓLIO
- ✓ FORMAÇÃO COMPLEMENTAR
- ✓ PREPARAÇÃO SESSÃO DE JÚRI
- ✓ SESSÃO DE JÚRI
- ✓ CERTIFICAÇÃO PARCIAL OU **TOTAL**

INSCREVA-SE JÁ!

CENTRO QUALIFICA TURISMO DE PORTUGAL escola de Coimbra

RVCC PROFISSIONAL

OFERTAS A REALIZAR NO CQ - EHTC:

Técnico/a de Informação e Animação Turística N4

Cozinheiro/a N2

Técnico/a de Cozinha e Pastelaria N4

CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Técnico/a de Restaurante e Bar N4

Empregado/a de Restaurante e Bar N2

CENTRO QUALIFICA TURISMO DE PORTUGAL escola de Coimbra

Apêndice 5 – criação de conteúdos para o *Instagram* do Centro Qualifica – missão do CQ



Apêndice 6: criação de conteúdos para o *Instagram* do Centro Qualifica – horário do CQ



Apêndice 7: criação de conteúdos para o *Instagram* do Centro Qualifica – localização do CQ



Apêndice 8: criação de conteúdos para o *Instagram* do Centro Qualifica – apresentação da equipa



Apêndice 9: criação de conteúdos para o *Instagram* do Centro Qualifica – Explicação do Acelerador Qualifica

